

Hakcipta © tesis ini adalah milik pengarang dan/atau pemilik hakcipta lain. Salinan boleh dimuat turun untuk kegunaan penyelidikan bukan komersil ataupun pembelajaran individu tanpa kebenaran terlebih dahulu ataupun caj. Tesis ini tidak boleh dihasilkan semula ataupun dipetik secara menyeluruh tanpa memperolehi kebenaran bertulis daripada pemilik hakcipta. Kandungannya tidak boleh diubah dalam format lain tanpa kebenaran rasmi pemilik hakcipta.



**PENGARUH KESELAMATAN PEKERJA, KONFLIK
PERANAN, SOKONGAN ORGANISASI DAN BEBAN
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA :
KECERDASAN EMOSI SEBAGAI PENYEDERHANA**

SHAZWANI BINTI MOHD SALLEH



UUM
Universiti Utara Malaysia

**DOKTOR FALSAFAH
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
Julai 2018**

**PENGARUH KESELAMATAN PEKERJA, KONFLIK
PERANAN, SOKONGAN ORGANISASI DAN BEBAN
KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA :
KECERDASAN EMOSI SEBAGAI PENYEDERHANA**



Oleh

SHAZWANI BINTI MOHD SALLEH

Universiti Utara Malaysia

**Tesis yang diserahkan kepada
Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan,
Universiti Utara Malaysia,
untuk Memenuhi Keperluan bagi Ijazah Doktor Falsafah**

KEBENARAN MERUJUK

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi keperluan pengurniaan Ijazah Doktor Falsafah daripada Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya dengan ini bersetuju membenarkan pihak perpustakaan Universiti Utara Malaysia mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada tesis ini untuk tujuan akademik perlulah mendapat kebenaran daripada Penyelia Tesis atau Dekan Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan terlebih dahulu. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Penyataan rujukan kepada penyelidik dan Universiti Utara Malaysia perlulah dinyatakan jika rujukan terhadap tesis ini dilakukan.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan tesis ini sama ada secara sebahagian atau sepenuhnya hendaklah dipohon melalui:

Dekan
Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok
Kedah Darul Aman
Malaysia



UUM
Universiti Utara Malaysia

ABSTRAK

Kajian ini menyelidik hubungan langsung antara keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi, beban kerja dengan kepuasan kerja, serta kesan kecerdasan emosi sebagai pemboleh ubah penyederhana. *Conservation Resources Theory (COR)* telah diintegrasikan sebagai teori asas bagi menerangkan hubungan bagi setiap pemboleh ubah dalam model kajian ini. Selain itu, kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif bagi memperoleh data kajian serta menggunakan teknik persampelan rawak berstrata berdasarkan persampelan rawak mudah. Di samping itu, sebanyak 700 soal selidik telah dihantar ke Jabatan-Jabatan Imigresen yang terlibat. Daripada 700 soal selidik yang diedarkan, 427 daripadanya dikembalikan dan hanya 409 soal selidik boleh digunakan untuk tujuan analisis statistik dengan kadar maklum balas sebanyak 58.4 peratus. Kumpulan sasaran terdiri daripada kumpulan pelaksana Gred KP 17/19, 22 dan 26. Setelah memperoleh data, analisis deskriptif dilakukan dengan menggunakan SPSS, dan analisis inferensi menggunakan perisian SmartPLS, iaitu satu alat varians pemodelan persamaan struktur. Hasil kajian menunjukkan bahawa keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi dan beban kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja. Kecerdasan emosi mempengaruhi hubungan antara sokongan organisasi dengan kepuasan kerja dan bertindak sebagai pemboleh ubah penyederhana. Manakala bagi hubungan antara keselamatan pekerja, konflik peranan, beban kerja dengan kepuasan kerja, kecerdasan emosi tidak bertindak sebagai pemboleh ubah penyederhana. Oleh itu, pembangunan mengenai kecerdasan emosi perlu ditingkatkan untuk membolehkan pekerja mempunyai lebih banyak masa untuk memahami konsep dan prinsip kecerdasan emosi dalam menghadapi tekanan di tempat kerja. Kesimpulannya, hasil kajian ini dapat menyumbang dalam peningkatan pengetahuan tentang hubungan antara keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi, beban kerja dengan kepuasan kerja, dan kecerdasan emosi sebagai penyederhana. Hal ini membolehkan pengamal memperoleh pengetahuan yang lebih mendalam berhubung dengan impak kecerdasan emosi kepada pekerja dan faktor-faktor yang boleh mendatangkan ketidakpuasan kerja dalam organisasi.

Kata kunci: Kecerdasan Emosi, Kepuasan Kerja, dan Kumpulan Pelaksana.

ABSTRACT

This study examines the direct relationship between employee safety, role conflict, organizational support, workload and job satisfaction, as well as effects of emotional intelligence as a moderating variable. Conservation Resources Theory (COR) has been integrated to explain the possible relationship between the variables in the study model. Additionally, this study used quantitative approaches to obtain survey data and using stratified random sampling techniques based on simple random sampling. 700 questionnaires were sent to relevant departments at the Department of Immigration. Out of the 700, 427 were received and only 409 questionnaires were used for statistical analysis purpose with feedback rate of 58.4%. The target group was from the support group that includes Grade KP17/19, 22 and 26. After obtaining the data, descriptive analysis was done using SPSS, and inference analysis using software SmartPLS, which is a variance tool of modelling equation structure. The findings show that employee safety, role conflict, organizational support and workload have significant relationships with job satisfaction. Emotional intelligence acts as a moderating variable in the relationship between organizational support and job satisfaction. As for the relationship between employee safety, role conflict and workload with job satisfaction, emotional intelligence does not act as a moderating variable. Therefore, development of emotions intelligence needs to be improved to enable employees to have more time to understand the concepts and principles of emotional intelligence to overcome stress at work. The results of this study can contribute to enhancing knowledge about relationships between employee safety, role conflict, organizational support, workload and job satisfaction, and emotional intelligence as a moderator. With these findings, practitioners can gain more in depth knowledge of emotional intelligence to employees and factors that can lead to job dissatisfaction within the organization.

Keywords: *Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Support Group.*

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah S.W.T di atas rahmat dan kurnia-Nya kerana dikurniakan kesihatan yang baik, kekuatan, kesabaran, dan pengetahuan untuk menyelesaikan kajian PhD ini. Terima kasih diucapkan kepada Universiti Utara Malaysia kerana sokongan dan kerjasama yang diberi sepanjang pengajian PhD saya, dan juga kepada Kementerian Pengajian Tinggi di atas pembiayaan pengajian yang telah diberi menerusi Program MyBrain15.

Pertama sekali, saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada penyelia saya, Prof. Madya Dr. Fais Ahmad yang tidak jemu-jemu membimbing, memberi nasihat, mengajar, menegur, membantu, meluangkan masa, dan memberi galakan dalam usaha menyiapkan tesis ini. Ucapan penghargaan juga ditujukan kepada Dr. Amer Hj Darus penyelia kedua saya.

Penghargaan dan ucapan terima kasih kepada ayah serta ibu tercinta, iaitu Mohd Salleh Abdullah serta Faizah Othman atas dorongan, galakan dan nasihat yang diberikan. Buat suami tersayang Mohamad Shahrin, terima kasih di atas doa yang dipanjatkan, sokongan, pengorbanan dan kata-kata semangat yang telah diberikan untuk saya terus mengorak langkah dalam menghabiskan pengajian PhD, serta anak yang amat dikasihi, Aleesya Zara yang sentiasa memahami. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua yang terlibat di atas segala cadangan, sumbangan buah fikiran, perbincangan, nasihat dan dorongan di sepanjang proses penyelidikan ini.

Yang terakhir, tidak juga dilupakan kepada Jabatan Imigresen Malaysia, Bahagian Sumber Manusia Putrajaya, Kesatuan Pegawai Imigresen Semenanjung (KPISM) dan Jabatan Imigresen Negeri bagi negeri-negeri yang terlibat. Seterusnya ucapan terima kasih kepada Ketua Pengarah Imigresen, Pengarah-Pengarah Negeri, pegawai-pegawai Imigresen yang terlibat dalam kajian ini di atas penglibatan mereka dalam memberi kerjasama yang amat baik sepanjang proses kajian ini dijalankan. Tanpa penyertaan mereka, kajian ini tidak akan berjaya seperti hari ini.

DEDIKASI

Ayahanda Pencetus Cita
Mohd Salleh Abdullah

Bonda Yang Sentiasa Tenang
Faizah Othman

Suami Yang Amat Memahami
Mohamad Shahrin



UUM
Universiti Utara Malaysia

Anakanda Permata Hati
Aleesya Zara

Jasa di Kenang
Prof Madya Dr Fais Ahmad
Keluarga dan Rakan Seperjuangan

Budi dan Kasih Ke Akhir Hayat

ISI KANDUNGAN

KEBENARAN MERUJUK	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
PENGHARGAAN	iv
DEDIKASI	v
ISI KANDUNGAN	vi
SENARAI JADUAL	xi
SENARAI RAJAH	xiii
SENARAI SINGKATAN	xiv
GLOSARI	xv
BAB 1	1
Pengenalan	1
1.0 Latar Belakang	1
1.1 Penyataan Masalah	7
1.2 Persoalan Kajian	26
1.3 Objektif Kajian	27
1.4 Kepentingan Kajian	27
1.4.1 Kepentingan Kajian Dari Aspek Teoritikal	28
1.4.2 Kepentingan Kajian dari Aspek Praktikal	30
1.5 Skop Kajian	32
1.6 Definisi Terma Kajian	34
1.6.1 Pegawai Imigresen	34
1.6.2 Kepuasan Kerja	34
1.6.3 Keselamatan Pekerja	34
1.6.4 Sokongan Organisasi	35
1.6.5 Konflik Peranan	35
1.6.6 Beban Kerja	35
1.6.7 Kecerdasan Emosi	35
1.7 Susun Atur Tesis	36
1.8 Rumusan	37

BAB 2	39
TINJAUAN LITERATUR	39
2.0 Pendahuluan	39
2.1 Kepuasan Kerja	39
2.1.1 Definisi Konsep	40
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	42
2.1.2.1 Faktor Persekitaran	43
2.1.2.2 Faktor Psikologi	43
2.1.2.3 Faktor Demografi	44
2.1.3 Kajian Lepas Berkaitan Dengan Kepuasan Kerja	45
2.2 Keselamatan Pekerja	50
2.2.1 Definisi Konsep	50
2.2.2 Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994	53
2.2.2.1 Tujuan Penubuhan Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan 1994	55
2.2.2.2 Prinsip Asas Dalam Penggubalan AKKP 1994	56
2.2.3 Kajian Lepas Berkaitan Keselamatan Pekerja dan Kepuasan Kerja	57
2.3 Konflik Peranan	62
2.3.1 Definisi Konsep	62
2.3.2 Kajian Lepas Berkaitan Konflik Peranan dan Kepuasan Kerja	65
2.4 Sokongan Organisasi	69
2.4.1 Definisi Konsep	69
2.4.2 Kajian Lepas Berkaitan Sokongan Organisasi dan Kepuasan Kerja	72
2.5 Beban Kerja	76
2.5.1 Definisi Konsep	76
2.5.2 Kajian Lepas Beban Kerja dan Kepuasan Kerja	78
2.6 Kecerdasan Emosi	81
2.6.1 Definisi Konsep	82
2.6.2 Perbandingan Antara Model-Model Kecerdasan Emosi	83
2.6.3 Kecerdasan Emosi sebagai Faktor Penyederhana	85
2.7 Teori Sokongan	90
2.7.1 <i>Conservation of Resources Theory (COR)</i>	91
2.8 Rumusan	101

BAB 3	102
REKABENTUK DAN METODOLOGI KAJIAN	102
3.0 Pendahuluan	102
3.1 Kerangka Kajian	102
3.2 Pembangunan Hipotesis	103
3.2.1 Senarai Ringkas Hipotesis Kajian	109
3.3 Rekabentuk Kajian.....	111
3.4 Rekabentuk Persampelan.....	112
3.4.1 Populasi.....	112
3.4.1.1 Lokasi Penyelidikan	116
3.4.2 Saiz Sampel.....	117
3.4.3 Teknik Persampelan.....	118
3.4.4 Skala Pengukuran	121
3.5 Pengukuran Konstruk	122
3.5.1 Kepuasan Kerja.....	122
3.5.2 Keselamatan Pekerja.....	123
3.5.3 Konflik Peranan	124
3.5.4 Sokongan Organisasi	125
3.5.5 Beban Kerja	125
3.5.6 Kecerdasan Emosi	126
3.5.7 Maklumat Demografi Responden.....	127
3.6 Format dan Kandungan Soal Selidik	127
3.7 Kajian Rintis	129
3.8 Prosedur Pengutipan Data.....	132
3.9 Teknik Analisis Data	133
3.9.1 Pendekatan Model Persamaan Berstruktur.....	136
3.9.2 Persamaan Model Berstruktur (SEM) Menggunakan Perisian Partial Least Square (PLS-SEM)	137
3.10 Rumusan	140
BAB 4	141
DAPATAN KAJIAN	141
4.0 Pendahuluan.....	141
4.1 Profil Sampel	142

4.2 Deskripsi Demografi Responden.....	142
4.2.1 Jantina Responden Kajian.....	143
4.2.2 Umur Responden Kajian	143
4.2.3 Pencapaian Akademik Responden Kajian	144
4.2.4 Gred Jawatan Responden Kajian	145
4.2.5 Tempoh Perkhidmatan Responden Kajian	145
4.2.6 Tempoh Perkhidmatan Dalam Bahagian Terkini Responden Kajian.....	146
4.3 Analisis Deskriptif Terhadap Pemboleh ubah	147
4.4 Penyaringan Data.....	148
4.4.1 Ujian Bias Maklum Balas.....	149
4.4.2 Pengurusan Data Tidak Lengkap.....	151
4.4.3 Ujian Pensisih (<i>outliers</i>)	152
4.4.4 Kenormalan.....	154
4.5 Pendekatan Partial Least Square (PLS) Structural Equation Modeling	154
4.6 Penilaian Model Pengukuran (Measurement Model)	156
4.6.1 Kesahan Kandungan	157
4.6.2 Kesahan Konvergen (Convergent Validity)	161
4.6.3 Kesahan Diskriminan (Discriminant Validity).....	166
4.7 Konstruk Aras Pertama dan Konstruk Aras Kedua	167
4.7.1 Pengukuran Konstruk Aras Pertama dan Kedua Kepuasan Kerja, Keselamatan Pekerja dan Kecerdasan Emosi	170
4.8 Pembinaan Model Struktural	178
4.8.1 Kesan Saiz (Effect Size)	178
4.8.2 Peramalan Kerelevanan Model (Predictive Relevance of The Model)	180
4.9 Analisis Model Berstruktur Laluan Koefisien (Structural Model Path Coefficients) bagi Pengujian Hipotesis	182
4.9.1 Pengujian Hipotesis dan Laluan Koefisien bagi Hipotesis Langsung ...	183
4.9.2 Keputusan Analisis Pemboleh Ubah Penyederhana	186
4.10 Rumusan Ujian Hipotesis	190
4.11 Rumusan	191
BAB 5.....	192
PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN.....	192
5.1 Pendahuluan.....	192
5.2 Gambaran Ringkas Kajian.....	193

5.3 Perbincangan Penemuan Kajian	195
5.4 Objektif Kajian Pertama, Kedua, Ketiga dan Keempat: Hubungan Langsung Antara Keselamatan Pekerja, Konflik Peranan, Sokongan Organisasi dan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja.....	196
5.4.1 Objektif Pertama: Keselamatan Pekerja dan Kepuasan Kerja.....	197
5.4.2 Objektif Kedua: Konflik Peranan dan Kepuasan Kerja.....	199
5.4.3 Objektif Ketiga: Sokongan Organisasi dan Kepuasan Kerja.....	200
5.4.4 Objektif Keempat: Beban Kerja dan Kepuasan Kerja.....	202
5.5 Objektif Kajian Kelima: Kecerdasan Emosi Sebagai Pemboleh ubah Penyederhana dalam Mempengaruhi Hubungan Antara Keselamatan Pekerja, Konflik Peranan, Sokongan Organisasi dan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja	205
5.5.1 Pengaruh Pemboleh ubah Penyederhana Terhadap Hubungan Antara Keselamatan Pekerja dengan Kepuasan Kerja	205
5.5.2 Pengaruh Pemboleh ubah Penyederhana Terhadap Hubungan Antara Konflik Peranan dengan Kepuasan Kerja.....	207
5.5.3 Pengaruh Pemboleh ubah Penyederhana Terhadap Hubungan Antara Sokongan Organisasi dengan Kepuasan Kerja	208
5.5.4 Pengaruh Pemboleh ubah Penyederhana Terhadap Hubungan Antara Beban Kerja dengan Kepuasan Kerja	210
5.6 Implikasi Kajian.....	211
5.6.1 Implikasi Teori.....	211
5.6.2 Implikasi Kepada Pengukuran.....	214
5.6.3 Implikasi Praktis	215
5.7 Limitasi Kajian dan Cadangan untuk Kajian Susulan	218
5.8 Kesimpulan	220
Rujukan	223
SENARAI LAMPIRAN	279

SENARAI JADUAL

Jadual	Muka Surat
Jadual 1.1: Jumlah Pekerja Asing Di Malaysia Mengikut Negara Asal, 2011-2015	10
Jadual 2.1: Perbandingan Antara Model-Model Kecerdasan Emosi	83
Jadual 3.1: Senarai Hipotesis Kajian & Hubungannya dengan Persoalan & Objektif Kajian	110
Jadual 3.2: Lokasi Penyelidikan dan Pengisian Jawatan gred 17, 22 dan 26	116
Jadual 3.3: Tinjauan Pemilihan Sampel	120
Jadual 3.4: Instrumen Job Satisfaction Survey (JSS)	123
Jadual 3.5: Workplace Safety Scale (WSS).	124
Jadual 3.6: Pengukuran Konflik Peranan	124
Jadual 3.7: Pengukuran Sokongan Organisasi	125
Jadual 3.8: Pengukuran Beban Kerja	126
Jadual 3.9: Perincian Soal Selidik Kecerdasan Emosi	127
Jadual 3.10: Kandungan Soal Selidik	129
Jadual 3.11: Keputusan Ujian Kebolehpercayaan Instrumen	131
Jadual 4.1: Jantina Responden Kajian	143
Jadual 4.2: Umur Responden Kajian	143
Jadual 4.3: Pencapaian Akademik Responden Kajian	144
Jadual 4.4: Gred Jawatan Responden Kajian	145
Jadual 4.5: Tempoh Perkhidmatan Responden Kajian	145

Jadual 4.6:Tempoh Perkhidmatan Responden Kajian	146
Jadual 4.7:Min, Sisihan Piawai, Minimum dan Maksimum untuk Pemboleh ubah Kajian	148
Jadual 4.8:Ujian Non-Response Bias Ke Atas Pemboleh ubah Kajian	150
Jadual 4.9:Statistik Kepencongan dan Kurtosis Bagi Setiap Pemboleh ubah	154
Jadual 4.10: Beban Silang (Cross Loading) bagi Item-Item	158
Jadual 4.11 :Beban Faktor Signifikan	158
Jadual 4.12 :Analisis Kesahan Konvergen	163
Jadual 4.13:Analisis Kesahan Diskriminan	164
Jadual 4.14 :Ujian Kesahihan Konvergen bagi Konstruk Aras Pertama Gaji, Kenaikan Pangkat, Ambil Berat, Insentif, Ganjaran, Polisi, Rakan Sekerja, Beban Tugas, dan Komunikasi	173
Jadual 4.15:Ujian Kesahihan Konvergen bagi Konstruk Aras Pertama Kawalan Mood, Kefahaman Emosi Penggunaan Emosi, dan Kemahiran Sosial	174
Jadual 4.16:Ujian Kesahihan Konvergen Bagi Konstruk Aras Pertama Keselamatan Kerja, Keselamatan Rakan Sekerja, Keselamatan Penyelia, Keselamatan Pihak Pengurusan dan Program atau Polisi Keselamatan	177
Jadual 4.17 :Kesan Saiz terhadap Kepuasan Kerja (Endogen)	180
Jadual 4.18:Peramalan Kerelevanan Model	181
Jadual 4.19 :Keputusan Hipotesis Hubungan Langsung Model	186
Jadual 4.20 :Keputusan Analisis Pemboleh ubah Penyederhana (Moderator)	188
Jadual 4.21 :Rumusan Ujian Hipotesis	190

SENARAI RAJAH

Rajah	Muka Surat
Rajah 2.1: Teori COR	100
Rajah 3.1: Kerangka Kajian	103
Rajah 4.1: Boxplot Sebelum Digantikan dengan Nilai Min	153
Rajah 4.2: Boxplot Selepas digantikan dengan Nilai Min	153
Rajah 4.3 : Konstruk Aras Pertama Gaji	165
Rajah 4.4 : Konstruk Aras Kedua Kepuasan Kerja	169
Rajah 4.5 : PLS Algorithm	184
Rajah 4.6 : Laluan Koefisen	185
Rajah 4.7 : Analisis model pemboleh ubah penyederhana (moderator)	187
Rajah 4.8 : Plot Interaksi antara Persepsi Terhadap Sokongan Organisasi dan Tekanan Kerja ke atas Hasrat untuk Kekal	189

SENARAI SINGKATAN

Singkatan	Penerangan
AKKP	Akta Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan
AMOS-SEM	<i>Analysis Of A Moment Structures - Structural Equation Modeling</i>
AVE	<i>Average Variance Extracted</i>
CR	<i>Composite Reliability</i>
CUEPACS	Congress of Union of Employees in the Public And Civil Services (Kongres Kesatuan Pekerja-pekerja Di Dalam Perkhidmatan Awam)
EI	Kecerdasan Emosi
GTP	<i>Government Transformation Programme</i> (Program Transformasi Kerajaan)
JIM	Jabatan Imigresen Malaysia
JSS	<i>Job Satisfaction Survey</i>
KDN	Kementerian Dalam Negeri
KLIA	<i>Kuala Lumpur International Airport</i> (Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur)
KPISM	Kesatuan Persatuan Imigresen Semenanjung Malaysia
MCPF	<i>Malaysian Crime Prevention Foundation</i> (Yayasan Pencegahan Jenayah Malaysia)
NIOSH	<i>National Institute for Occupational Safety and Health</i> (Institut Keselamatan dan Kesihatan Pekerja)
OSHA	<i>Occupational Safety & Health Administration</i> (Pentadbiran Keselamatan Dan Kesihatan Pekerjaan)
PLS-SEM	<i>Partial Least Squares - Structural Equation Modeling</i>
SPSS	<i>Statistical Package for Social Science</i>
SUKAHAM	Suruhanjaya Hak Asasi Manusia
UTC	<i>Urban Transformation Centre</i> (Pusat Transformasi Bandar)

GLOSARI

Beban Faktor	<i>Factor Loadings</i>
Data Terpencil	<i>Outlier</i>
Dorongan	<i>Impulses</i>
Kelakuan Kewarganegaraan Keselamatan	<i>Safety Citizenship Behavior</i>
Kesahan Diskriminan	<i>Discriminant Validity</i>
Kesahan Kandungan	<i>Content Validity</i>
Kesahan Konstruk	<i>Construct Validity</i>
Kesahan Konvergen	<i>Convergent Validity</i>
Laluan Koefisien	<i>Path Coefficients</i>
Muatan Silang	<i>Cross Loading</i>
Nilai Min	<i>Mean Value</i>
Pemboleh Ubah Penyederhana	<i>Moderating Variable</i>
Penentu Terlaras	<i>Adjusted R²</i>
Plot Kotak	<i>Boxplot</i>
Skala Pengukuran	<i>Itemized Rating Scale</i>
Soal Selidik	<i>Survey</i>

BAB 1

PENGENALAN

1.0 Latar Belakang

Sektor Awam di Malaysia telah menuju ke arah pembangunan transformasi yang pesat, terutamanya dari segi pembangunan modal insan. Pelbagai inisiatif telah diperkenalkan oleh kerajaan seperti Program Transformasi Kerajaan (GTP), yang mana program ini memberi tumpuan kepada peningkatan perkhidmatan awam di Malaysia (Program Transformasi Kerajaan, 2011). Peningkatan terhadap kualiti perkhidmatan sektor awam adalah penting, terutamanya apabila melibatkan pekerja yang berkhidmat untuk rakyat.

Tambahan pula, menurut Jabatan Perkhidmatan Awam (2015), melalui penyampaian perkhidmatan awam yang berkualiti, ia akan menguatkan lagi kepercayaan pelanggan terhadap kerajaan dalam menyempurnakan janji-janji tersebut. Justeru itu, sektor awam perlu memastikan keperluan pelanggan dipenuhi dan perkhidmatan pelanggan dapat dipertingkatkan secara berterusan (Ilhaamie, 2008).

Dalam usaha untuk memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat, pekerja-pekerja di sektor perkhidmatan awam Malaysia yang terdiri daripada dua kumpulan pekerjaan iaitu kumpulan pengurusan dan kumpulan pelaksana (sokongan), tidak boleh terlepas dari pelbagai cabaran. Justeru itu, ada di antara pekerja-pekerja tersebut

The contents of
the thesis is for
internal user
only

Rujukan

- Ab. Aziz Yusof dan Intan Osman (2002). *"Pengurusan Sumber Manusia: Konsep, Isu dan Pelaksanaan."* Edisi Pertama, Petaling Jaya : Prentice Hall.
- Abd. Aziz Yusof (2000). *"Pengurusan dan Gelagat Organisasi di abad Ke 21."* London:Prentice Hall.
- Abraham, R. (2004). Emotional competence as antecedent to performance: a contingency framework. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 130(2), 117–43.
- Adams, A., & Bond, S. (2000). Hospital nurses' job satisfaction, individual and organizational characteristics. *Journal of Advanced Nursing*. 32(3), 536-543.
- Adli, M. S. (2012). *The Application of Workplace Safety Scale Among Employees of a Utility Company* (Doctoral dissertation, Universiti Utara Malaysia).
- Agarwal, U.A. (2014). Linking justice, trust and innovative work behaviour to work engagement. *Personnel Review*, 43(1), 41-73.
- Aguinis, H. (1995). Statistical power problems with moderated multiple regression in management research. *Journal of Management*. 21(6), 1141-1158.
- Ahmad Jawahir Tugimin, Rosli Saadan, Mohd Nizam Yusof, & Hazmilah Hasan. (2009). Perkaitan Persepsi Terhadap Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Dalam Kalangan Guru Penolong Kanan Sekolah Menengah Negeri Melaka. *Journal of Human Capital Development*, 2(1), 65–76.
- Ahmed, E., & Muchiri, M. (2014). Effects of Psychological Contract Breach, Ethical Leadership and Supervisors' Fairness on Employees' Performance and Wellbeing. *World Journal of Management*, 5(2), 1-13.
- Ajeet Singh (2016, Oktober 25). Isu-isuberbangkit mengenai pegawai-pegawaidi Jabatan Imigresen Malaysia, Ibu Pejabat Putrajaya.
- Alexandros-Stamatios G. A., Matilyn J.D., and Cary L.C., 2003. "Occupational Stress, Job satisfaction, and health state in male and female junior hospital doctors in Greece", *Journal of Managerial Psychology*, 18(6), 592-621.
- Ali, A. J., & Al-Owaihian, A. (2008). Islamic work ethic: a critical review. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 15(1), 5–19. doi:10.1108/13527600810848791

- Ali, I., & Ali, J. H. (2005). The effects of the interaction of technology, structure, and organizational climate on job satisfaction. *Sunway Academic Journal*, 2, 23-32.
- Ali, T., & Akhter, I. (2009). Job satisfaction of faculty members in private universities -In context of Bangladesh. *International Business Research*, 2(4), 167-175.
- Alarid, L. F., & Marquart, J. W. (2009). Officer Perceptions of Risk of Contracting HIV/AIDS in Prison: A Two-State Comparison. *The Prison Journal*, 89(4), 440-459. <http://doi.org/10.1177/0032885509349571>
- Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational behavior and human performance*, 4(2), 142-175.
- Alexander, D. A., & Walker, L. G. (1996). The perceived impact of police Work on police officers'spouses and families. *Stress medicine*, 12(4), 239-246
- Allen, D. G., Shore, L. M., & Griffeth, R. W. (2003) 'The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process', *Journal of Management*, Vol. 29, No. 1, pp. 99-118
- Almost, J., Doran, D. M., Hall, L. M., dan Laschinger, H. K. S. (2010). Antecedents and consequences of intra-group conflict among nurses. *Journal of Nursing Management*. 18(8): 981-992.
- Alnidawy, A. A. B. (2015). The Effect of Emotional Intelligence on Job Satisfaction: Applied Study in the Jordanian Telecommunication Sector. *International Journal of Business Administration*, 6(3), 63.
- Amin, M.R. (1990). Masalah-masalah pengajaran pendidikan (KBSR)-satu kajian persepsi guru matapelajaran tersebut di sekolah-sekolah rendah. *Thesis Sarjana Universiti Kebangsaan Malaysia*.
- Aminuddin, M. (2008), *Human Resource Management: Principles and Practices*, Oxford University Press, Kuala Lumpur
- Anam, M., Anosh, M., & hamad, N. (2015). Upshots of Psychological Contract Breach. *European Journal of Business and Management*, Vol.7, No.4,
- Anas. M.,(2016, Oktober 24). Isu-isuberbangkit mengenai pegawai-pegawaidi Jabatan Imigresen Malaysia, Ibu Pejabat Putrajaya.
- Anderson, N. & Schalk, R. (1998). The psychological contract in retrospect and prospect. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 637-647.

- Andrews, M. C., & Kacmar, K. M. (2001). Discriminating among organizational politics, justice, and support. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 347–366.
- Argyris, C. 1964. *Integrating the Individual and the Organization*, New Delhi: Wiley Publishers.
- Arif, Seema & Ilyas, Maryam (2013). Quality of work-life model for teachers of private universities in Pakistan. *Quality Assurance in Education*, Vol. 21, Iss 3, pp. 282-298.
- Ariffin Ahmad, Z., & Amini Yekta, Z. (2010). Relationship between perceived organizational support, leadership behavior, and job satisfaction: An empirical study in Iran. *Intangible Capital*, 6(2).
- Armstrong, J. S., & Overton, T. S. (1977). Estimating nonresponse bias in mail surveys. *Journal of Marketing*, 14(3), 396–402.
- Armstrong-Stassen, M. (1999). Production workers' reactions to a plant closing: The role of transfer, stress and support. *Anxiety, Stress and Coping: An International Journal*, 6, 201-214.
- Armstrong-Stassen, M. (2004). The influence of prior commitment on the reactions of layoff survivors to organizational downsizing. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9(1), 46
- Aselage, J., & Eisenberger, R. (2003). Perceived organizational support and psychological contracts: A theoretical integration. *Journal of Organizational Behavior*, 24(5), 491-509.
- Athanasios Koustelios, Nicholas Theodorakis and Dimitris Goulimaridis(2004) . Role ambiguity, role conflict and job satisfaction among physical education teachers in Greece. *The International Journal of Educational Management*, 18(2): 87–92.
- Aube, C., Rousseau, V., & Morin, E.M. (2007). Perceived organizational support and organizational commitment: The mediating effect of locus of control and work autonomy. *Journal of Managerial Psychology*. 22(5), 475-495.
- Auh, S., & Menguc, B. (2007). Performance implications of the direct and moderating effects of centralization and formalization on customer orientation. *Industrial marketing management*, 36(8), 1022-1034.
- Austin, E. J., Saklofske, D. H., Huang, S. H. S., & McKenney, D. (2004). Measurement of trait emotional intelligence: Testing and cross-validating a modified version of Schutte et al.'s (1998) measure. *Personality and Individual Differences*, 36, 555-562.

- Azim, T. M., Haque, M. M., & Chowdhury, A. R. (2013). Gender, Marital Status and Job Satisfaction An Empirical Study. *Journal of International Review of Management and Business Research*, 2(2), 488–498.
- Bacharach, S. B., Bamberger, P., & Conley, S. (1990). Work processes, role conflict and role overload: The case of nurses and engineers in the public sector. *Work and Occupations*, 17(2), 199-228.
- Bacharach, S. B., Bamberger, P., & Conley, S. (1991). Work-home conflict among nurses and engineers: Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. *Journal of Organizational Behavior*, 12, 39-53.
- Badariah, M. Z. (2013). *The relationship between workload, supervisory coaching, work engagement and job satisfaction among nurses at Sultanah Bahiyah Hospital* (Doctoral dissertation, Universiti Utara Malaysia).
- Bakare, K.O (2012). Training needs of hotel employees as correlate of job satisfaction in Ile –Ife, Osun State. *JABU international journal of social and management sciences*. 4(1), 17-24.
- Baker, R., & Ibrahim, H. I. (2014). Tekanan Kerja Dalam Organisasi Kepolisian: Tinjauan Dalam Perspektif Kecerdasan Emosi. *Jurnal Kemanusiaan*, 23.
- Bakotić, D., & Tomislav, B. (2013). Relationship between Working Conditions and Job Satisfaction: The Case of Croatian Shipbuilding Company. *International Journal of Business and Social Science*, 4(2), 206–213.
- Baran, R., de Berker, D. A., Holzberg, M., & Thomas, L. (Eds.). (2012). *Baran and Dawber's diseases of the nails and their management*. John Wiley & Sons.
- Barbie, E. (1990), *Survey research methods (2nd Ed.)*. Belmont CA : Wadsworth Publishing Company.
- Barling, J., Slater, F., & Kelloway, E. K. (2000). Transformational Leadership and Emotional Intelligence: An Exploratory Study. *Leadership & Organization Development Journal*, 21(3), 157–161.
- Barnes, C., & Van Dyne, L. (2009). 'I'm tired': Differential effects of physical and emotional fatigue on workload management strategies. *Human Relations*, 62(1), 59-92. doi: 10.1177/0018726708099518

- Baron, R.M., & Kenny, D.A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Baruch, Y., & Hind, P. (2000). "Survivor syndrome"—a management myth?. *Journal of Managerial Psychology*, 15(1), 29-45.
- Barrett, L., & Yates, P. (2002). Oncology/haematology nurses: A study of job satisfaction, burnout, and intention to leave the specialty. *Australian Health Review*, 25(3), 109-121.
- Barry, E.M. (2001) 'Bad medicine: Health care inadequacies in women's prisons', *Criminal Justice* 16(1): 38-43.
- Başol, O. (2016). Classic or Modern? Enhancement of Job Satisfaction Scale for Green Job Workers. *Management (18544223)*, 11(2).
- Batool, B. F. (2013). Emotional Intelligence and Effective Leadership. *Journal of Business Studies Quarterly*, 4, 84-94.
- Beehr, T.A., Walsh, J.T., & Taber, T.D. (1976). "Perceived situational moderators of the relationship between subjective role ambiguity and role strain", *Journal of Applied Psychology*, 61, pp.35-40.
- Belias, D., Koustelios, A., Sdrolas, L., & Aspridis, G. (2015). Job satisfaction, role conflict and autonomy of employees in the Greek banking organization. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 175, 324-333.
- Bemana, S., Moradi, H., Ghasemi, M., Taghavi, S. M., & Ghayoor, A. H. (2013). The relationship among job stress and job satisfaction in municipality personnel in Iran. *World Applied Sciences Journal*, 22(2), 233-238.
- Bennet, T.M. (2009). A study of the management leadership style preferred by IT subordinates. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 13(2), 1-26.
- Berita Harian Online (2017). Peranan lebih besar untuk Imigresen kawal sempadan. Dipetik daripada <https://www.bharian.com.my/node/204750>
- Bernama (2014). *Kebanjiran 400000 PATI bebaskan negara*. Dipetik daripada <http://www.astroawani.com/news/show/kebanjiran-400-000-pati-bebaskan-negara-abu-zahar-39415>

- Bernama (2014). *Perlukah Malaysia Terlalu Bergantung Kepada Buruh Asing?* Dipetik daripada <http://mapo.bernama.com/news.php?id=607808>
- Bigoes, S. (1986), "Back Injuries in Industry: A Retrospective Study: Employee-Related Factors." *Spine*, Vol. 11, No. 1
- Bhuiyan, S. N., Menguc, B., & Borsboom, R. (2005). Stressors and job outcomes in sales: A triphasic model versus a linearquadratic- interactive mode. *Journal of Business Research*, 58(2): 141-150.
- Blair, E. (1999), "Behavioral Safety: Myths, Magic & Reality." *Professional Safety*, Aug.99.
- Blau, P. (1964). *Power and exchange in social life*. NY: John Wiley & Sons.
- Boateng, F. D. (2014). Perceived organizational support and police officer effectiveness testing the organizational support theory in Ghana. *International Criminal Justice Review*, 1057567714536907.
- Bogler, R., & Nir, A. E. (2012). The importance of teachers' perceived organizational support to job satisfaction: What's empowerment got to do with it?. *Journal of Educational Administration*, 50(3), 287-306.
- Bohrnstedt, G. W. (1970). Reliability and validity assessment in attitude measurement. In *Attitude measurement* (pp. 80–99). London: Rand McNally.
- Boehaman, J. (2006). PhD-Affective, Continuance, and Normative Commitment among Student Affairs Professionals, 189. Retrieved from <http://repository.lib.ncsu.edu/ir/bitstream/1840.16/5851/1/etd.pdf>
- Bordia, P., Restubog, S. L. D., Bordia, S., & Tang, R. L. (2010). Breaches beget breaches: Trickle-down effects of psychological contract breach on customer service. *Journal of Management*, 36, 1578–1607
- Brackett, M. A., Palomera, R., Mojsa-Kaja, J., Reyes, M. R., & Salovey, P. (2010). Emotion-regulation ability, burnout, and job satisfaction among British secondary-school teachers. *Psychology in the Schools*, 47(4), 406-417.
- Brackett, M.A., Mayer, J.D., 2003. Convergent, discriminant, and incremental validity of competing measures of emotional intelligence. *Personal. Soc. Psychol. Bull.* 29, 1147–1158.
- Brackett, M.A., Mayer, J.D., Warner, R.M., 2004. Emotional intelligence and its relation to everyday behaviour. *Pers. Individ. Differ.* 36 (6), 1387–1402.

- Brackett, M.A., Rivers, S., Shiffman, S., Lerner, N., Salovey, P., 2006. Relating emotional abilities to social functioning: a comparison of performance and self-report measures of emotional intelligence. *J. Pers. Soc. Psychol.* 91, 779–780.
- Brackett, M.A., Salovey, P., 2004. *Measuring emotional intelligence as a mental ability with the Mayer–Salovey–Caruso emotional intelligence test*. In: Geher, G. (Ed.), *Measurement of Emotional Intelligence*. Nova Science Publishers, Hauppauge, NY, pp. 179–194.
- Brass, D.J. & Burkhardt, M.E. (1993). Potential power and power use: An investigation of structure and behavior. *Academy of Management Journal*, 36, 441–470.
- Brislin, R. W., Lonner, W. & Thorndike, R.M. (1973). *Cross-Cultural Research Methods*. New York : John Wiley & Sons.
- Britton, D. (1997). Perceptions Of The Work Environment Among Correctional Officers: Do Race and Sex Matter? *Criminology*. 35. 85–105
- Brunetto, Y., Farr-Wharton, R., & Shacklock, K. (2010). The impact of supervisor–subordinate relationships on morale: implications for public and private sector nurses' commitment. *Human Resource Management Journal*, 20(2), 206–225.
- Brunetto, Y., Teo, S. T., Shacklock, K., & Farr-Wharton, R. (2012). Emotional intelligence, job satisfaction, well-being and engagement: explaining organisational commitment and turnover intentions in policing. *Human Resource Management Journal*
- Bucic, T. & Gudergan, S.P. (2004). The impact of organizational settings on creativity and learning in alliances. *M@n@gement*, 7, 257–273.
- Buckingham, M., & Coffman, C. (1999). *First, break all the rules: What the worlds greatest managers do differently*. Simon and Schuster.
- Buitendach, J.H., & Rothmann, S. (2009). The validation of the Minnesota Job Satisfaction Questionnaire in selected organizations in South Africa. *SA Journal of Human Resource Management* 7(1), 183,
- Burns, T. E., & Stalker, G. M. (1961). The management of innovation. University of Illinois at Urbana-Champaign's Academy for Entrepreneurial Leadership Historical Research Reference in Entrepreneurship.
- Burns, T., & Stalker, G. M. (2006). Mechanistic and organic systems. *Organizational Behavior 2: Essential theories of process and structure*, 2, 214.

- Büssing, A. (1999). Can control at work and social support moderate psychological consequences of job insecurity? Results from a quasi experimental study in the steel industry
- Butt, G. & Lance, A. (2005). Secondary Teacher Workload and Job Satisfaction. Do Successful Strategies for Change Exist? *Educational Management Administration & Leadership*, 33(4), 401-422.
- Buzawa, A., Austin, T., & Bannon, J. (1994). The role of selected socio-demographic and job specific variables in predicting patrol officer job satisfaction: A reexamination ten years later. *American Journal of Police*, 13 (2), 51-75.
- Cable, D. M., & DeRue, D. S. (2002). The convergent and discriminant validity of subjective fit perceptions. *Journal of applied psychology*, 87(5), 875.
- Carmeli, A., Yitzhak-Halevy, M., & Weisberg, J. (2009). The relationship between emotional intelligence and psychological wellbeing. *Journal of Managerial Psychology*, 24(1), 66-78.
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behaviour and outcomes: An examination among senior managers. *Journal of Managerial Psychology*, 18, 788-813.
- Carroll, T. L., & Lauzier, M. (2014). Workplace bullying and job satisfaction: The buffering effect of social support. *Universal Journal of Psychology*, 2(2), 81-89.
- Castle, T. L. (2008). Satisfied in the Jail?: Exploring the Predictors of Job Satisfaction Among Jail Officers. *Criminal Justice Review*, 33(1), 48-63. <http://doi.org/10.1177/0734016808315586>
- Cavana, R. Y., Delahaye, B. L., & Sekaran, U. (2001). *Applied business research : Qualitative and quantitative methods*. Milton, Qld : Jon Wiley & Sons Australia.
- Cekmecelioglu, H. G., Gunsul, A., & Ulutas T, B. (2012). Effects of emotional intelligence on job satisfaction: an empirical study on call center employees. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 58, 363-369.
- Chang, S.-C., & Lee, M.-S. (2007). A study on relationship among leadership, organizational culture, the operation of learning organization and employees' job satisfaction. *The Learning Organization*, 14(2), 155-185.

- Chaudhry, M. S., Sabir, H. M., Rafi, N., & Kalyar, M. N. (2013). Exploring the Relationship Between Salary Satisfaction and Job Satisfaction: A Comparison of Public and Private Sector Organizations. *The Journal of Commerce*, 3(4), 1–15.
- Chen, G., Gully, S. M., & Eden, D. (2001). Validation of a new general self-efficacy scale. *Organizational Research Method*, 4(1), 62–83.
- Cherry, B., Ashcraft, A., & Owen, D. (2007). Perceptions of job satisfaction and the regulatory environment among nurse aides and charge nurses in long-term care. *Geriatric Nursing*, 28(3), 183-192.
- Ciarrochi, J., Deane, F. P., & Anderson, S. (2002). Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. *Personality and individual differences*, 32(2), 197-209.
- Chhabra, M., & Chhabra, B. (2013). Emotional intelligence and occupational stress: a study of Indian Border Security Force personnel. *Police Practice and Research*, 14(5), 355-370.
- Chiaburu, D.S. and Harrison, D.A. (2008), “Do peers make the place? Conceptual synthesis and meta-analysis of coworker effects on perceptions, attitudes, OCBs and performance”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 93, pp. 1082-103
- Chiang, C. F., Hsieh, T. S., (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management* 31, p. 180-190.
- Chin, S. T. S., Anantharaman, R. N., & Tong, D. Y. K. (2011). The roles of emotional intelligence and spiritual intelligence at the workplace. *Journal of Human Resources Management Research*, 2011, b1-9.
- Chin, W. W. (2010). How to write up and report PLS analyses. In *Handbook of Partial Least Squares: Concepts, methods and applications* (pp. 171–193). Houston: Springer Berlin Heidelberg.
- Chin, W. W., Marcolin, B. L., & Newsted, P. R. (2003). A partial least squares latent variable modeling approach for measuring interaction effects: Results from a Monte Carlo simulation study and an electronic-mail emotion/adoption study. *Information Systems Research*, 14(2), 189–217.
- Chong W. Kim, Marjorie L., McInerney Robert P., Alexander (2001). Job satisfaction as related to safety performance: a case for a manufacturing firm. *The Coastal Business Journal* Vol 1 No 1

- Christian, M. S., Bradley, J. C., Wallace, J. C., & Burke, M. J. (2009). Workplace safety: a meta-analysis of the roles of person and situation factors.
- Chirkov, V., Ryan, R. M., Kim, Y., & Kaplan, U. (2003). Differentiating autonomy from individualism and independence: A self-determination theory perspective on internalization of cultural orientations and well-being. *Journal of personality and social psychology*, 84(1), 97.
- Churchill, G. A. (1979). A paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal of Marketing Research*, 16(1), 64–73.
- Churchill, G. A., & Iacobucci, D. (2004). *Marketing research: Methodological foundations*. Australia: South Western Thomson Learning.
- Coakes, S. J. (2013). *SPSS: Analysis Without Anguish; version 20.0 for Windows*. Queensland: John Wiley&Sons Australia.
- Cohen, L. M., & Manion, L. I. & Morrison, K. (2007). *Research methods in education*, 6.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Conley, S., & Woosley, S. A. (2000). Teacher role stress, higher order needs and work outcomes. *Journal of Educational Administration*, 38(2), 179-201.
- Conway, N., and Briner, R.B. (2005), *Understanding Psychological Contracts at Work: A Critical Evaluation of Theory and Research*, Oxford: Oxford University Press.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (2001), Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 1976, 49, 11-28.
- Cooper, D. W., & Schindler, P. S. (2000). *Business research methods* (7th ed.). Boston : McGraw Hill.
- Correa, A.P. & Ferreira, M.C. (2011). The Impact of Environmental Stressors and types of Work Contract on Occupational Stress. *The Spanish Journal of Psychology*, 14(1), 251-262.
- Coster, E.A. (1992). The perceived quality of working life and job facet satisfaction. *Journal of Industrial Psychology*, 18(2):6–9.
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial, E. (2010). Work-related stress. *Occupational health psychology*, 31-56.

- Coyle-Shapiro, J., and Kessler, I. (2000), 'Consequences of the Psychological Contract for the Employment Relationship: A Large Scale Survey,' *Journal of Management Studies*, 37, 903–930.
- Coyle-Shapiro, L.M. Shore, S.M. Taylor and L.E. Tetrick, New York: Oxford University Press, pp. 253–283.
- Crawford, E. R., LePine, J. A., & Rich, B. L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: a theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 834.
- Creswell, J. W. (2008). Educational research. *Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*.
- Crede, M., Chernyshenko, O.S., Stark, S., Dalal, R.S., and Bashshur, M. (2007), 'Job Satisfaction as Mediator: An Assessment of Job Satisfaction's Position Within the Nomological Network,' *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80, 515–538.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31(6), 874.
- Cropanzano, R., Byrne, Z. S., Bobocel, D. R., & Rupp, D. E. 2001. Moral virtues, fairness heuristics, social entities, and other denizens of organizational justice. *Journal of Vocational Behavior*, 58: 164-209.
- Crossman, A., & Harris, P. (2006). Job satisfaction of secondary school teachers. *Educational Management Administration & Leadership*, 34(1), 29–46. doi:10.1177/1741143206059538
- Cullen, F. T.; Golden, K.M. and Cullen, J.B. (1983). Is Child Saving Dead? Attitudes toward Juvenile Rehabilitation in Illinois. *Journal of Criminal Justice*. 11. 1-13.
- Cullen, F. T.; Latessa, E.J.; Burton, V.S. Jr. and Lombardo, L.X. (1993). The Correctional Orientation Of Prison Wardens: Is The Rehabilitative Ideal Supported? *Criminology*. 31. 69-92.
- Cullen, F. T.; Lutze, F.; Link, B.G. and Wolfe, N.T. (1989). the Correctional Orientation of Prison Guards: Do Officers Support Rehabilitation? *Federal Probation*. 53. 33-42.
- CUEPACS (2016). Dipetik daripada <http://cuepacs.blogspot.my/https://sokmo.net/2016/03/13/cuepacs-sarankan-tambah-anggota-imigresen-kawal-pencerobohan-warga-asing/>

- Curry, J., Wakefield, D., Price, J., & Mueller, C. (1986). On the causal ordering of job satisfaction and organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 29, 847–858.
- Dabney, D.A. and M.S. Vaughn (2000) 'Incompetent jail and prison doctors', *The Prison Journal* 80(2): 151–83.
- Dasgupta, M. & Mukherjee, I. (2011). Emotional intelligence as a mediator of work-family role conflict, quality of work life and happiness among IT professionals. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 37(2), 257- 262.
- Datta, Y. (2010). Maslow's hierarchy of basic needs: An ecological view. *Oxford Journal*. 9(1),39-57.
- Dawley, D.D., Andrews, M.C., & Bucklew, N.S. (2008). Mentoring, supervisor support and perceived organizational support: What matter most? *Leadership and Organization Development Journal*, 29(3), 235-247.
- De Bruin, G. P., & Taylor, N. (2006). Sources of work stress inventory: Technical manual. *Jopie van Rooyen & Partners, Johannesburg*.
- De Bruin, G. P., & Taylor, N. (2006). The job demand-control model of job strain across gender. *SA Journal of Industrial Psychology*, 32(1), 66-73.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). Self-determination theory: A macrotheory of human motivation, development, and health. *Canadian psychology/Psychologie canadienne*, 49(3), 182.
- Deci, E. L., Ryan, R. M., Gagné, M., Leone, D. R., Usunov, J., & Kornazheva, B. P. (2001). Need satisfaction, motivation, and well-being in the work organizations of a former eastern bloc country: A cross-cultural study of self-determination. *Personality and social psychology bulletin*, 27(8), 930-942.
- DeGroot, A.S. (2001) 'HIV among incarcerated women: An epidemic behind the walls', *Corrections Today* 63(1): 77–83
- Dembe, A. E., Erickson, J. B., & Delbos, R. (2004). Predictors of work-related injuries and illnesses: National survey findings. *Journal of Occupational and Environmental Hygiene*, 1, 542—550

- Demirtaú, Z. (2010). Teachers ' job satisfaction levels. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 9, 1069–1073. doi:10.1016/j.sbspro.2010.12.287
- Dennis, G. L. (1998). Here today, gone tomorrow. *Corrections Today*, 60(3), 96-101.
- De Cuyper, N. & De Witte, H. (2006). The impact of job insecurity and contract type on attitudes, well-being, and behavioral reports: A psychological contract perspective. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, 395-409. doi: 10.1348/096317905X53660
- Dewar, R., & Werbel, J. (1979). Universalistic and contingency predictions of employee satisfaction and conflict. *Administrative science quarterly*, 426-448.
- Dowden, C., & Tellier, C. (2004). Predicting work-related stress in correctional officers: A meta-analysis. *Journal of Criminal Justice*, 32(1), 31-47.
- Dipetik daripada <http://www.suhakam.org.my/>
- Di petik dari laman sesawang <https://www.osha.gov/>
- Dipetik daripada <http://www.jpa.gov.my/index.php?lang=ms>
- Dipetik daripada <http://www.bernama.com/>
- Dipetik daripada <http://www.bharian.com.my/>
- Dissanayake, D. R. (2013). An Empirical Study on the Impact of Hygiene and Motivation 'Factors on Job Satisfaction of Bank Executives in Western Province , Sri Lanka.
- Douglas, C., Frink, D. D., & Ferris, G. R. (2004). Emotional intelligence as a moderator of the relationship between conscientiousness and performance. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 10(3), 2-13.
- Dressler, G. (1995). Human Behavior Improving Performance Work. Virginia: Rostom Publishing Co. Inc.
- DuBrin, A. J. (2013). *Fundamentals of organizational behavior: An applied perspective*. Elsevier.
- Duffield, C., & O'Brien-Pallas, L. (2003). The causes and consequences of nursing shortages: a helicopter view of the research. *Australian Health Review*, 26(1), 186-193.
- Economic Transformation Programme. (2010). Dipetik pada January 15, 2015, Putrajaya, Jabatan Perdana Menteri, <http://www2.moh.gov.my>

- Edwards, J.R., & Lambert, L.S. (2007). Methods for integrating moderation and mediation: A general analytical framework using moderated path analysis. *Psychological Methods*, 12(1), 1-22.
- Edwards, J. R. (2001). "Multidimensional Constructs in Organizational Behavior Research: An Integrative Analytical Framework," *Organizational Research Methods* (4:2), pp.144-192.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82, 812-820.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., Davis-LaMastro, V., 1990. Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *J. Appl. Psychol.* 75, 51e59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., & Hutchison, S. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*. 71(3), 500-507.
- Eisenberger, R., Rhoades, L., & Cameron, J. (1992). Does pay-for-performance increase or decrease perceived self-determination and intrinsic motivation? *Journal of Personality and Social Psychology*. 77(5), 1026-1040.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vanderberghe, C., Sucharski, I.L., & Rhoades, L. (2002). Perceived organizational support: Contributions to perceived organization support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*. 87(3),
- Elloy, D. F., & Smith, C. R. (2003). Patterns of Stress, Work-Family Conflict, Role Conflict, role Ambiguity and Overload Among Dual-Career and Single-Career Couple: An Australian Study. *Cross Cultural Management*, 10(1), 55- 66
- Emerson, R. M. 1976. Social exchange theory. *Annual Review of Sociology*, 2: 335-362.

- Ercikti, S., Vito, G. F., Walsh, W. F., & Higgins, G. E. (2011). Major Determinants of Job Satisfaction Among Police Managers. *Southwest Journal of Criminal Justice*, 8(1).
- Esmail Hazrati, Rozita Zabihi, & Amir Hossein Mehdizadeh. (2013). The relationship between emotional intelligence and personality features with job satisfaction status of male junior high school teachers in Islamshahr city. *Journal of Educational and Management Studies*, 3(3), 205-214.
- Esmi, A., (2009). "The effect of Building a culture of entrepreneurship in developing a culture of Entrepreneurship in society", *Journal of Entrepreneurship Management*, Second year, No.3, pp.50-69
- Essiam, J. O., Mensah, M. E., Kudu, L. K., & Gyamfi, G. D (2015). Influence Of Job Stress On Job Satisfaction Among University Staff: Analytical Evidence From A Public University In Ghana. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, Vol. III, Issue 2
- Etzion, D 1984, 'Moderating effect of social support on the stress-burnout relationship', *Journal of Applied Psychology*, 69, 615-622.
- Eyal, O., & Roth, G. (2011). Principals' leadership and teachers' motivation: Self-determination theory analysis. *Journal of Educational Administration*, 49(3), 256-275. doi:10.1108/09578231111129055
- Falk, R. F., & Miller, N. B. (1992). *A primer for soft modeling*. Ohio: The University of Akron Press.
- Farahani, M., Taghadosi, M., & Behboudi, M. (2011). An exploration of the relationship between transformational leadership and organizational commitment: The moderating effect of emotional intelligence: Case study in Iran. *International Business Research*, 4(4), 211
- Farooqui, M. S., & Nagendra, A. (2014). The Impact of person organization fit on job satisfaction and performance of the employees. *Procedia economics and Finance*, 11, 122-129.
- Fatima, A., Imran, R., & Awan, S. H. (2011). Emotional Intelligence and Transformational Leadership. Finding Gender Differences.
- Fauzwadi, Abu, & Hishamuddin. (2008). Hubungan Antara Stres Peranan, Ganjaran, Etika Kerja dan Kepuasan kerja. *Jurnal Pengurusan Awam*, 141-154.

- Feldman, D. C., Leana, C. R., & Bolino, M. C. (2002). Underemployment and relative deprivation among re-employed executives. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75(4), 453-471.
- Fernandez, S. (2009). Examining the Effects of Leadership Behavior on Employee Perceptions of Performance and Job Satisfaction. *Public Performance & Management Review*, 32(2), 175-205. <http://doi.org/10.2753/PMR1530-9576320201>
- Fisher, C.D., & Gitelson, R. (1983). A meta-analysis of the correlates of role conflict and ambiguity. *Journal of Applied Psychology*, 68 (2), 320-33.
- Finlay, W., Martin, J., Roman, P., & Blum, T. (1995). Organizational structure and job satisfaction: Do bureaucratic organizations produce more satisfied employees? *Administration and Society*, 27, 427-450.
- Fleming, M. (2012). Assessing employee safety motivation. *Richmond: The Workers' Compensation Board of BC*.
- Folami, L., & Bline, D. (2012). Relationship among Job Satisfaction, Task Complexity, and Organizational Context in Public Accounting. *International Review of Business Research Papers*, 8(4), 207-224.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 382-388.
- Frazier, P. A., Tix, A. P., & Barron, K. E. (2004). Testing moderator and mediator effects in counseling psychology. *Journal of Counseling Psychology*, 51(1), 115-134
- Gaither, C.A., Kahaleh, A.A., Doucette, W.R., Mott, D.A., Pederson, C.A., & Schommer, J.C. (2008). A Modified Model of Pharmacists' Job Stress: The Role of Organizational, Extra-Role, and Individual Factors on Work-Related Outcomes. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 4, 231-243.
- Gakovic, A., and Tetrick, L.E. (2003), 'Psychological Contract Breach as a Source of Strain for Employees,' *Journal of Business & Psychology*, 18, 235-246.
- Gardner, K. (1984). *The health of primary school teacher*. New Zealand Journal of Education, H. (1983). *Frame of Mind: The Theory of Multiple Intelligence*. New York: Basic Book

- Garg, D., & Sharma, B. (2015). The Mediating Role of Employee Engagement in the Relationship between High Performance Work Practices and Job Performance.
- Gay, L.R. (1996). *Educational research-competencies for analysis and application (5th ed)*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- George, E. (2015). Job related stress and job satisfaction: a comparative study among bank employees. *Journal of Management Development*, 34(3), 316-329.
- Gerwin, D., & Kolodny, H. (1992). *Management of advanced manufacturing technology: strategy, organization, and innovation*. Wiley-Interscience.
- Gillet, N., Huart, I., Colombat, P., & Fouquereau, E. (2013). Perceived organizational support, motivation, and engagement among police officers. *Professional Psychology: Research and Practice*, 44, 46-55
- Glissmeyer, M., Bishop, J. W., & Fass, R. D. (2007). Role conflict, role ambiguity, and intention to quit the organization: The case of law enforcement Officers. In Decision Sciences Institute Annual Conference, 38th Southwest.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Golola, M.L., 2003. Decentralization, local Organizational Reforming Africa's institutions: ownership, commitment and the well-being of temporary agency Incentives and Capabilities, 1082: 254.
- Gouldner, A.W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review*. 25(2), 161-178.
- Grabowski, M., Ayyalasomayajula, P., Merrick, J., Harrauld, J. R., & Roberts, K. (2007). Leading indicators of safety in virtual organizations. *Safety Science*, 45(10), 1013-1043.
- Graen, G. & Uhl-Bien, M. 1995. Relationship-based approach to leadership: Development of leader-member exchange (LMX) theory of theory over 25 years: Applying a multi-level multi-domain perspective. *Leadership Quarterly*, 6(2): 219-247.
- Graen, G. B. & Scandura, T. 1987. Towards a psychology of dyadic organizing. In L. Cummings & B. Staw (Eds.), *Research in organizational behavior*, Vol. 9: pp. 175-208. Greenwich, CN: JAI Press.
- Graen, G. B., & Scandura, T. A. 1987. Toward a psychology of dyadic organizing. *Research in Organizational Behavior*, 9: 175-208.

- Greenberg, J. (Ed.). (2013). *Organizational behavior: The state of the science*. Routledge.
- Gice, J.(2011), "The Relationship Between Job Satisfaction and Workers Compensation." *Society of Chartered Property and Casualty Underwriters Journal*, Vol.48, No.3.
- Greenwood, J. , and H. Wolf (1987), "Job Satisfaction Affects Rates of Occupational Accidents." *West Virginia News Digest*, Nov
- Griffin, M. a., Patterson, M. G., & West, M. a. (2001). Job satisfaction and teamwork: The role of supervisor support. *Journal of Organizational Behavior*, 22(5), 537–550. <http://doi.org/10.1002/job.101>
- Griffin, M. L., Hogan, N. L., & Lambert, E. G. (2012). Doing "People Work" in the Prison Setting: An Examination of the Job Characteristics Model and Correctional Staff Burnout. *Criminal Justice and Behavior*, 39(9), 1131–1147. <http://doi.org/10.1177/0093854812442358>
- Gruneberg, M.M. (1979). *Understanding Job Satisfaction*. London: MaMillan Press Ltd. Korunka.
- Güteryüz, G., Güney, S., Aydın, E. M., & Aşan, Ö. (2008). The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organisational commitment of nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(11), 1625-1635
- Gurbuz, S., Turunc, O., & Celik, M. (2013). The impact of perceived organizational support on work–family conflict: Does role overload have a mediating role?. *Economic and Industrial Democracy*, 34(1), 145-160.
- Guzzo, R. A. & Noonan, K. A., (1994). Human resource practices as communications and the psychological contract. *Human Resource Management*, 33(3), 447-462.
- Gyekye, S. A. (2005). Workers' perceptions of workplace safety and job satisfaction. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics : JOSE*, 11(3), 291–302. <http://doi.org/10.1080/10803548.2005.11076650>
- Hage, J., & Aiken, M. (1967). Relationship of centralization to other structural properties. *Administrative Science Quarterly*, 72-92.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). New York: Pearson Prentice Hall.

- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). San Francisco: Pearson.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2013). *Multivariate data analysis* (7th ed.). New Jersey: Pearson New International Edition.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). SEM: confirmatory factor analysis. *Multivariate data analysis. Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River*, 770-842.
- Hair, J. F., Hult, J. G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. America: SAGE Publications.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *The Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152.
- Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1976). Motivating through the design of work. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- Hakanen, J. J., Perhoniemi, R., & Toppinen-Tanner, S. (2008). Positive gain spirals at work: From job resources to work engagement, personal initiative and work-unit innovativeness. *Journal of vocational behavior*, 73(1), 78-91.
- Halbesleben, J. R. (2006). Sources of social support and burnout: a meta-analytic test of the conservation of resources model. *Journal of applied Psychology*, 91(5), 1134.
- Halbesleben, J. R. (2010). A meta-analysis of work engagement: Relationships with burnout, demands, resources, and consequences. *Work engagement: A handbook of essential theory and research*, 8(1), 102-117.
- Halbesleben, J. R., & Buckley, M. R. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of management*, 30(6), 859-879.
- Halbesleben, J. R., Wheeler, A. R., & Paustian-Underdahl, S. C. (2013). The impact of furloughs on emotional exhaustion, self-rated performance, and recovery experiences. *Journal of Applied Psychology*, 98(3), 492.
- Hall, R.H., Haas, J.E., & Johnson, N.J. (1967). Organizational Size, Complexity and Formalization, *American Sociological Review*, 32, 6, 903-912.
- Hampton, R., Dubinsky, A.J., & Skinner, S.J. (1986). A model of sales supervisor leadership behaviours and retail salesperson's job-related outcomes. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 14, 33-42.

- Handler, A. (1990). The correlates of the initiation of sexual intercourse among young urban black females. *Journal of Youth and Adolescence*, 19(2), 159-170.
- Hansen, J. R., & Høst, V. (2012). Understanding the relationships between decentralized organizational decision structure, job context, and job satisfaction—A survey of Danish public managers. *Review of Public Personnel Administration*, 32(3), 288-308.
- Haque, M. M., & Taber, M. A. (2008, November). Job characteristics model and job satisfaction: Age, gender and marital status effect. Paper presented at the 7th International Conference on Ethics and Quality of Work-life for Sustainable Development, Bangkok, Thailand, 3-6 November.
- Harputlu, Ş. (2014). *Job Satisfaction and Its Relation with Perceived Workload: An Application In A Research Institution* (Doctoral Dissertation, Middle East Technical University).
- Harris, M. M., & Bladen, A. (1994). Wording effects in the measurement of role conflict and role ambiguity: A multitrait-multimethod analysis. *Journal of Management*, 20(4), 887- 901
- Haris, E.G., Artis, A.B., Walters, J.H. and Licata, J.W. (2000), Role Stressors, services workers job resourcefulness, and job outcomes: An empirical analysis, *Journal of Business Research*, 59, 407-415.
- Harrington, R.J., & Kendall, K.W. (2006). Strategy implementation success: The moderating effects of size and environmental complexity and the mediating effects on involvement. *Journal of Hospitality and Tourism Research*. 30(2), 207-230.
- Harwood, M.K., & Rice, R.W. (1992). An examination of the referent selection processes underlying job satisfaction. *Social Indicators Research*, 1-39
- Hayes, B. E., Perander, J., Smecko, T., & Trask, J. (1998). Measuring perceptions of workplace safety: Development and validation of the work safety scale. *Journal of Safety research*, 29(3), 145-161.
- Hawe, E., Tuck, B., Manthei, R., Adair, V., & Moore, D. (2000). Job satisfaction and stress in New Zealand primary teachers. *New Zealand Journal of Educational Studies*, 35, 193-205.
- He N, Zhao J, Archbold CA (2002) Gender and police stress: A convergent and divergent impact of work environment, work-family conflict and stress coping mechanism of female and male police officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management* 25(4), 687-708.

- Hepburn, J. R., & Knepper, P. E. (1993). Correctional officers as human service workers: The effect on job satisfaction. *Justice Quarterly*, 10, 315–335.
- Hewstone, M., & Greenland, K. (2000). Intergroup conflict. *International Journal of Psychology*, 35(2), 136-144.
- Heywood, J. S., Siebert, W. S., & Wei, X. (2002). Worker sorting and job satisfaction: The case of union and government jobs. *Industrial and Labor Relations Review*, 55(4), 595–609. <http://doi.org/10.2307/327062>
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). The motivation to work. New York: John Wiley & Sons.
- Highhouse, S., & Becker, A.S. (1993). Facet measures and global job satisfaction. *Journal of Business and Psychology*, 117-127
- Hoath, D. R., Schneider, F. W., & Starr, M. W. (1998). Police job satisfaction as a function of career orientation and position tenure: Implications for selection and community policing. *Journal of Criminal Justice*, 26(4), 337-347.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory. *Applied psychology*, 50(3), 337-421.
- Hobfoll, S. E. (2011). Conservation of resource caravans and engaged settings. *Journal of occupational and organizational psychology*, 84(1), 116-122.
- Hoboubi, N., Choobineh, A., Ghanavati, F. K., Keshavarzi, S., & Hosseini, A. A. (2017). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry. *Safety and health at work*, 8(1), 67-71.
- Hofmann, D.A., Morgeson, F.P., Gerrass, S.J., 2003. Climate as a moderator of the relationship between leader-member exchange and content specific citizenship: safety climate as an exemplar. *J. Appl. Psychol.* 88, 170e178
- House, J. S., Landis, K. R., & Umberson, D. (1988). Social relationship and health. *Science*, 241, 540–545.
- Ho, C. L., & Au, W. T. (2006). Teaching satisfaction scale: Measuring job satisfaction of teachers. *Educational and Psychological Measurement*, 66(1), 172–185. doi:10.1177/0013164405278573

- Hsu, H. Y. (2009). *Organizational Learning Culture's Influence on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention among R&D Professionals in Taiwan during an Economic Downturn*. Tesis PhD yang tidak diterbitkan: Universiti of Minnesota.
- Hu, H. H. (2013). Dance with Problem Customers: An Examination of the Moderating Effect of Emotional Intelligence. *Jiaotong University Journal*, 33(1), 1-36.
- Huang, Y. H., Lee, J., McFadden, A. C., Murphy, L. A., Robertson, M. M., & Zohar, D. (2014). The Impact of Safety Climate Beyond Safety Outcomes: Job Satisfaction, Employee Engagement and Objective Turnover Rate.
- Huang Y.-H., Ghen P.Y, Krauss A.D., and Rogets D.A.. Quality of the Execution of Corporate Safety Policies and Employee Safety Outcomes : Assessing the Moderating Role of Supervisor Safety Support and the Mediating Role of employee Safety Control. *Journal of Bsiness and Psycology*, Vol. 18, No. 4, pp : 483-506 (2004).
- Huang, W. R., & Su, C. H. (2016). The mediating role of job satisfaction in the relationship between job training satisfaction and turnover intentions. *Industrial and Commercial Training*, 48(1), 42-52.
- Hughes, C., & Dunn, J. (2002). 'When I say a naughty word'. A longitudinal study of young children's accounts of anger and sadness in themselves and close others. *British Journal of Developmental Psychology*, 20, 515-535.
- Huang, Y. H., Lee, J., McFadden, A. C., Murphy, L. A., Robertson, M. M., Cheung, J. H., & Zohar, D. (2016). Beyond safety outcomes: An investigation of the impact of safety climate on job satisfaction, employee engagement and turnover using social exchange theory as the theoretical framework. *Applied ergonomics*, 55, 248-257.
- Huselid, M. A. (1995). The impact of human resource management practices on turnover, productivity, and corporate financial performance. *Academy of management journal*, 38(3), 635-672.
- Ida Irdawaty Ibrahim, & Ali Boerhaneoddin. (2010). Is job satisfaction mediating the relationship between compensation structure and organisational commitment? A study in the Malaysian power utility. *Journal of Global Business and Economics*, 1(1), 43-61.
- Idris, N. (2010). *Penyelidikan dalam pendidikan*. Kuala Lumpur. McGraw Hill Education.

- Ilhaamie, A.G.A., (2008). Amalan Pengurusan Sumber Manusia Berteraskan Kompetensi dan Kualiti Perkhidmatan dalam Organisasi Awam: Kesalingbergantungan Tugas Sebagai Penyederhana. Unpublished Tesis PhD. USM: Pulau Pinang.
- Ilies, R., Dimotakis, N., & De Pater, I. E. (2010). Psychological and physiological reactions to high workloads: implications for well-being. *Personnel Psychology*, 63(2), 407-436.
- Ilyas, S., & Lacaze, D. (2013). Moderating effect of oc in the relationship between person job fit and job satisfaction and intention to quit. *International Journal of Arts & Sciences*, 6(3), 409.
- Ismail A, Wan Hafizainee WM, Fara Farihana S, Rizal AB, Yusof I, Maisarah A, Mohd Hamran M, Asmuni AG (2014) Role stressor as an antecedent of employees' family conflict: Empiricalevidence. *Asian journal of public administration* 6, 1-309.
- Ismail A., Yao A., Yeo E., Lai-kuan K. and Soon-yew J., (2011) Occupational stress features, emotional intelligence and job satisfaction: An empirical study in private institutions of higher learning. / *www.revistanegotium.org.ve* 16 (5), 5-33
- Ismail, Z., Doostdar, S., & Harun, Z. (2012). Factors influencing the implementation of a safety management system for construction sites. *Safety Science*, 50(3), 418-423.
- Ismail, A., & Abd Razak, M. R. (2016). A Study on Job Satisfaction as a Determinant of Job Motivation. *Acta Universitatis Danubius. (Economica)*, 12(3).
- Ito, J. K., & Brotheridge, C. M. (2003). Resources, coping strategies, and emotional exhaustion: A conservation of resources perspective. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 490-509.
- Izani, I. (2014). *Tahap kecerdasan emosi pemimpin dan kepimpinan servant serta pengaruhnya terhadap pengurusan perubahan di sekolah* (Doctoral dissertation, Universiti Utara Malaysia).
- Izani Ibrahim. (2007). Pengaruh Kecerdasan Emosi Pemimpin Terhadap Pengurusan Perubahan Di Sekolah. *Institut Aminuddin Baki, Kementerian Pelajaran Malaysia*.
- Izard, C. E. (2010). The many meanings/aspects of emotion: Definitions, functions, activation, and regulation. *Emotion Review*, 2(4), 363-370.
- Jaafar bin Jambi, Cabaran dan Proses Pemantapan Bahasa Melayu, *Jurnal Pengajian Melayu*, Jilid 19,2008, hlm. 80

- Jabatan Imigresen Malaysia (2016). Dipetik daripada <http://www.imi.gov.my/index.php/ms/31-piagam-pelanggan/178-urusan-penguatkuasaan.html>
- Jabatan Imigresen Malaysia (2017). Dipetik daripada http://www.imi.gov.my/index.php/ms/?option=com_content&view=article&id=76%3Aurusan-visa-pas-dan-permit&catid=44%3Apiagam-pelanggan&Itemid=261&lang=bm
- Jabatan Imigresen Malaysia (2016). Di petik dari laman sesawang <http://www.imi.gov.my/index.php/ms/>
- Jabatan Imigresen Malaysia (2016). Dipetik daripada <http://www.imi.gov.my/index.php/en/about-us/corporat-information/history>
- Jabatan Imigresen Malaysia (2016). Dipetik daripada <http://www.imi.gov.my/index.php/en/about-us/corporat-information/history>
- Jabatan Imigresen Malaysia (2015). Dipetik daripada <http://www.imi.gov.my/index.php/en/about-us/corporinformation/introduction>
- Jabatan Imigresen Malaysia (2016). Dipetik daripada <http://www.imi.gov.my/index.php/en/about-us/corporat information/introduction>
- Jabatan Perdana Menteri. (2010). *Malaysia as A Fully Developed Country*. Dipetik daripada <http://www.pmo.gov.my/?menu=page&page=1898>
- Jabatan Perdana Menteri (2010). Dipetik daripada <http://www.pmo.gov.my/home.php>
- Jaramillo, F., Mulki, J. P., dan Boles, J. S. (2011). Workplace Stressors, Job Attitude, and Job Behaviors:Is Interpersonal Conflict the Missing Link? *Journal of Personal Selling dan Sales Management*. XXXI(3): 339-356
- Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1985). A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational behavior and human decision processes*, 36(1), 16-78.
- Jacobs, J. B. (1978). What prison guards think: A profile of the Illinois force. *Crime and Delinquency*. 25. 185-196.
- Jacobs, J. B. and Kraft, L.J. (1978). Integrating the keepers: A comparison of black and white prison guards in Illinois. *Social Problems*. 25. 304-318.

- Jalal Sarker, S., Crossman, A., & Chinmeteepituck, P. (2003). The relationships of age and length of service with job satisfaction: an examination of hotel employees in Thailand. *Journal of managerial Psychology*, 18(7), 745-758.
- Jehn, K. A. (1995). A Multimethod Examination of the Benefits and Detriments of Intragroup Conflict. *Administrative Science Quarterly*, 40(2): 256-282.
- Jiang, F. (2011). *Effects of Organizational Structure and Culture on Employee Communication Behaviors in Chinese Organizations* (Doctoral dissertation, University of Houston).
- Jonker, J., & Pennink, B. (2009). The essence of research methodology: A concise guide for master and PHD students in management science. *Springer Heidelberg Dordrecht London New York*.
- Jonkman, S. N., Van Gelder, P. H. A. J. M., & Vrijling, J. K. (2003). An overview of quantitative risk measures for loss of life and economic damage. *Journal of Hazardous Materials*, 99(1), 1-30.
- Jordan, P. J., Ashkanasy, N. M., & Hartel, C. E. (2002). Emotional intelligence as a moderator of emotional and behavioral reactions to job insecurity. *Academy of Management Review*, 27(3), 361-372.
- Joseph, D. L., & Newman, D. A. (2010). Emotional intelligence: an integrative meta-analysis and cascading model.
- Judeh, M. (2011). Role ambiguity and role conflict as mediators of the relationship between socialization and organizational commitment. *International Business Research*, 4(3), 171.
- Judge, T. A., & Robbins, S. P. (2015). *Essentials of organizational behavior*. Pearson.
- June, S., & Mahmood, R. (2011). The relationship between person-job fit and job performance: A study among the employees of the service sector SMEs in Malaysia. *International Journal of Business, humanities and technology*, 1(2), 95-105.
- June, S., & Mahmood, R. (2011). The Relationship between Role Ambiguity, Competency and Person-Job Fit With the Job Performance of Employees in the Service Sector SMEs in Malaysia. *Business Management Dynamics*, 1(2), 79-98.
- Jung, K., Jae Moon, M., & Sung Deuk Hahm. (2007). Do Age, Gender, and Sector Affect Job Satisfaction? Results From the Korean Labor and Income Panel Data. *Review of Public Personnel Administration*, 27(2), 125-146. <http://doi.org/10.1177/0734371X06289229>

- Kakabadse, A., & Worrall, R. (1978). Job satisfaction and organizational structure: Nine social service departments. *British Journal of Social Work*, 8, 51-70.
- Kalyani, L. D. (2006). An empirical investigation of the impact of organizational factors on the perceived job performance of shop floor employees of large scale garment industries in Sri Lanka. *Sabaragamuwa University Journal*, 6(1), 82-92
- Kafetsios, K., & Nezlek, J. B., & Vassiou, A. (2011). A multilevel analysis of relationships between leaders' and subordinates' emotional intelligence and emotional outcomes. *Journal of Applied Social Psychology*, 41(5), 1121-1144.
- Kafetsios, K., & Zampetakis, L. A. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Personality and Individual Differences*, 44(3), 712-722.
- Kahn, R. L., & Byosiore, P. (1992). Stress in organizations. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (2nd ed., Vol.3, pp. 571-650). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Kamarulzaman, W., & Ibrahim, M. B. (2012). What Predicts Job Satisfaction in Malaysia?. *Online Submission*.
- Kamel, M. I. (2011). Over Time Effects of Role Stress on Psychological Strain among Malaysian Public University Academics. *International Journal of Business and Social Science*, 2 (9), 154-161.
- Karadal H, Ay U, Cuhadar MT (2008). The effect of role conflict and role ambiguity on job satisfaction and organizational commitment: A study in the public and private sectors. *J. Am. Acad. Bus.*, 13(2): 176-181.
- Karakuş, H. (2011). Nurses' job satisfaction levels: Example of Sivas Province. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(6), 46-57.
- Kayastha, D. P., Kayastha, R. (2012). A study of occupational stress on job satisfaction among teachers with particular reference to corporate, higher secondary school of Nepal: Empirical study. *Asian journal of management sciences and education*
- Kraska, P. B. (2006). Criminal justice theory: Toward legitimacy and an infrastructure. *Justice Quarterly*, 23(02), 167-185.
- Karasek, R., and Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. New York : Basic Books

- Karatepe, M.O. and Uludag, O. (2007), "Conflict, exhaustion, and motivation: A study of frontline employees in Northern Cyprus hotels", *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 26 No. 3, pp. 645-665.
- Kepentingan Harta Intelek dan Hak Cipta Dalam Bisnes. Majalah Niaga, 26 Julai 2011.
- Keser, A. (2006). Investigation of relationship between workload of call center employee and predictor of job satisfaction and propensity to leave. *Journal of Managerial Psychology*, 16(6), 469-484
- Kessler, R. C., Turner, J. B., & House, J. S. (1988). Effects of unemployment on health in a community survey: Main, modifying, and mediating effects. *Journal of social issues*, 44(4), 69-85.
- Kessler, S. R. (2007). The effects of organizational structure on faculty job performance, job satisfaction, and counterproductive work behavior. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering*, 68(4-B), 2697.
- Kerajaan akui pelaburan merosot (2017, Oktober, 22). Di petik dari laman sesawang <http://www.sinarharian.com.my/mobile/kolumnis/a-kadir-jasin/kerajaan-akui-pelaburan-merosot-1.746311>.
- Kemery, E. R. (2006). Clergy role stress and satisfaction: Role ambiguity isn't always bad. *Pastoral Psychology*, 54(6), 561-570.
- Khan, A. H., Nawaz, M. M., Aleem, M., & Hamed, W. (2012). Impact of job satisfaction on employee performance: An empirical study of autonomous Medical Institutions of Pakistan. *Journal of Business Management*, 6(7), 2697–2705. <http://doi.org/10.5897/AJBM11.2222>
- Khattak, M. A., Ul-Ain, Q., & Iqbal, N. (2013). Impact of Role Ambiguity on Job Satisfaction, Mediating Role of Job Stress. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 3(3), 28-39.
- Kifer, M., Hemmens, C., & Stohr, M. (2003). The goal of corrections: Perspectives from the line. *Criminal Justice Review*, 28(1) Spring, 47-69.
- Kilic, G., & Selvi, M. S. (2009). The Effects Of Occupational Health And Safety Risk Factors On Job Satisfaction In Hotel Enterprises. *Ege Academic Review*, 9(3).
- Kim, H. J., Tavitiyaman, P., & Kim, W. G. (2009). The effect of management commitment to service on employee service behaviors: The mediating role of job satisfaction. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 33(3), 369–390. doi:10.1177/1096348009338530

- Klein, J. (2012). The open-door policy: Transparency minimizes conflicts between school principals and staff. *International Journal of Educational Management*, 26(6), 550–564. doi:10.1108/09513541211251389
- Koçoğlu, M., Gürkan, G. Ç., & Aktas, H. (2014). The Mediating Role of Workload on the Relationship between Leader Member Exchange (LMX) and Job Satisfaction. *Canadian Social Science*, 10(1), 41
- Kooij, D. T., Jansen, P. G., Dikkers, J. S., & De Lange, A. H. (2010). The influence of age on the associations between HR practices and both affective commitment and job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 31(8), 1111–1136.
- Kop, N., Euwema, M., & Schaufeli, W. (1999). Burnout, job stress and violent behaviour among Dutch police officers. *Work & Stress*, 13(4), 326–340
- Koustelios, A., Theodorakis, N., & Goulmaris, D. (2004). Role ambiguity, role conflict and job satisfaction among physical education teachers in Greece. *International Journal of Educational Management*, 18(2), 87–92. doi:10.1108/09513540410522216
- Kovjanic, S., Schuh, S. C., & Jonas, K. (2013). Transformational leadership and performance: An experimental investigation of the mediating effects of basic needs satisfaction and work engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 86(4), 543–555.
- Knights, J. A., & Kennedy, B. J. (2005). Psychological contract violation: Impacts on job satisfaction and organizational commitment among Australian senior public servants. *Applied HRM Research*, 10(2), 57–72.
- KPISM blogspot (2015.) Dipetik daripada <http://kpism.blogspot.my/2015/>
- KPISM blogspot (2016). Dipetik daripada <http://kpism.blogspot.my/2016/03/kpism-menggesa-supaya-jabatan-imigresen.html>
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607–610.
- Kristof, A. L. (1996). Person-organisation fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications. *Personnel Psychology*, 49, 1–49.

- Kristof-Brown A.L., Zimmerman R.D., & Johnson E.C. (2005). Consequences of individuals' fit at work: A meta-analysis of person-job, person-organisation, person-group, and person-supervisor fit. *Personnel Psychology*, 58 (2), 281-342.
- Kristof-Brown AL, Jansen K.J., & Colbert A.E. (2002). A policy-capturing study of the simultaneous effects of fit with jobs, groups, and organisations. *Journal of Applied Psychology*, 87 (5), 985-993.
- Krishnan, J. A. Y. A. S. R. E. E., & Mary, V. S. (2012). Perceived organisational support—an overview on its antecedents and consequences. *International Journal of Multidisciplinary Research*, 2(4), 2-3.
- Kumar, R., Chelliah, T. D., Chelliah, M. K., & AMIN, A. F. B. M. (2012). An analysis on safety work culture in Malaysian manufacturing industry. *BIOINFO Business Management*, 2(1), 11-15.
- Kumar, M., Talib, S. A., & Ramayah, T. (2013). *Business Research Methods*. Oxford Fajar/Oxford University Press.
- Kumar, N., & Singh, V. (2011). Job satisfacton and its correlates. *International Journal of Research in Economics & Social Sciences*, 1(2), 11-24.
- Laman sesawang Jabatan Perkhidmatan Awam. Dipetik dari: <http://www.jpa.gov.my>
- Laman sesawang Kementerian Perdagangan Dalam Negeri, Koperasi Dan Kepenggunaan. Dipetik dari: <http://www.kpdnkk.gov.my>
- Laman sesawang Perbadanan Harta Intelek Malaysia. Dipetik dari: <http://www.myipo.gov.my>
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Camp, S. D., & Ventura, L. A. (2006). The impact of work-family conflict on correctional staff: A preliminary study. *Criminology & Criminal Justice*, 6(4), 371-387.
- Lambert, E. G. (2005). The impact of medical issues on the job stress and job satisfaction of jail staff. *Punishment & Society*, 7(3), 259-275. <http://doi.org/10.1177/1462474505053829>
- Lambert, E. G., & Barton, S. M. (2002). SATISFIED CORRECTIONAL STAFF, 29(2), 115-143.
- Lambert, E. G., & Hogan, N. L. (2010). Wanting Change: The Relationship of Perceptions of Organizational Innovation With Correctional Staff Job Stress, Job

Satisfaction, and Organizational Commitment. *Criminal Justice Policy Review*, 21(2), 160–184. <http://doi.org/10.1177/0887403409353166>

Lambert, E. G., & Paoline, E. a. (2008). The Influence of Individual, Job, and Organizational Characteristics on Correctional Staff Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment. *Criminal Justice Review*, 33(4), 541–564. <http://doi.org/10.1177/0734016808320694>

Lambert, E. G., Altheimer, I., & Hogan, N. L. (2010). Exploring the Relationship Between Social Support and Job Burnout Among Correctional Staff. *Criminal Justice and Behavior*, 37(11), 1217–1236.

Lambert, E. G., Paoline III, E. A., & Hogan, N. L. (2006). The impact of centralization and formalization on correctional staff job satisfaction and organizational commitment: An exploratory study. *Criminal Justice Studies*, 19(1), 23–44.

Lam, C., & O "Higgins, E. (2012). Enhancing employee outcomes: The interrelated influences of managers ,, emotional intelligence and leadership style. *Leadership & Organization Development Journal*, 33 (2). 149- 74. <http://dx.doi.org/10.1108/01437731211203465>

Lankau, M., Carlson, D.S. and Nielson, T.R. (2006). 'The mediating influence of role stressors in the relationship between mentoring and job attitudes'. *Journal of Vocational Behavior*, 68, 308–322.

Larkin, I. M. (2015). Job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention of online teachers in the K-12 setting.

Lawrence, J.E. and V. Zwisohn (1998) 'AIDS in jail', in J.A. Thompson and G.L. Mays (eds) *American jails: Public policy issues*, reprinted; pp. 116–28. Chicago, IL: NelsonHall Publishers

Lawrence, P. R., & Lorsch, J. W. (1967). Differentiation and integration in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 12(1), 1–47.

Law, K. S., Wong C., and Mobley, W. H. (1998). "Toward a Taxonomy of Multidimensional Constructs," *Academy of Management Review* (23:4), pp. 741–755.

Lazarus, R S, (1990). Theory-based stress measurement. *Psychological Inquiry*, 1, pp. 3–13. Abstract-PsycINFO |

Lazarus, R S, (1991). *Emotion and Adaptation*. New York: Oxford University Press.

Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process..*

- Lazarus, R. S., & Cohen-Charash, Y. (2001). Discrete emotions in organizational life. *Emotions at work: Theory, research and applications for management*, 4584.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. New York: Springer.
- Lazarus, R. S., & Launier, R. (1980). Stress-related transactions between person and environment. In L. A. Pervin & M. Lewis (Eds.), *Perspectives in interactional psychology*. New York: Plenum
- Lazim, M., & Zin, M. (2012). *Persepsi Sokongan Organisasi Sebagai Perantara di Antara Faktor Organisasi dan Gaya Kepimpinan dan Pengekalan Pekerja Mahir Teknologi Maklumat di Malaysia* (Doctoral dissertation, Universiti Utara Malaysia).
- Leban, W., & Zulauf, C.(2004). Linking emotional intelligence abilities and transformational leadership styles. *Leadership & Organization Development Journal*, 25, 554 –564. doi:10.1108/01437730410561440
- Leap, T. L, & Crino, M.D. (1993). *Personnel/Human Resource Management*. Macmillian Publishing Company
- Lee, J., Chaudhry, A., & Tekleab, A.G. (2014). An interactionist perspective on employee performance as a response to psychological contract breach. *Personnel Review*, 43(6), 861-880.
- Lee, T.-Z., Wu, C.-H., & Hong, C.-W. (2007). An empirical investigation of the influence of safety climate on organizational citizenship behavior in Taiwan's facilities. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics : JOSE*, 13(3), 255–269.
- Leedy, & Ormond, J.E. (2001). *Practical research: planning & design*. 7th edition. New Jersey. Prentice Hall.
- Leedy, P. D., & Ormrod, J. E. (2005). *Practical research : planning and design* (8th ed.). New Jersey : Pearson Education.
- Leip, L., & Stinchcomb, J. (2013). Should I Stay or Should I go?: Job Satisfaction and Turnover Intent of Jail Staff Throughout the United States. *Criminal Justice Review*, 38(2), 226–241. <http://doi.org/10.1177/0734016813478822>
- Lester, S. W., Turnley, W. H., Bloodgood, J. M., & Bolino, M. C. (2002). Not seeing eye to eye: Differences in supervisor and subordinate perceptions of and attributions for psychological contract breach. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 39-56.

- Levinson, H. (1965). Reciprocation: The relationship between man and organization. *Administrative Science Quarterly*, 9(4), 370-390.
- Lian, L. K., & Tui, L. G. (2008). Effects of Individual Characteristics and Organizational Context on Superiors' Use of Conflict Styles and Subordinates' Satisfaction with Supervision. *Asian Academy of Management Journal*, 13(1), 37-62.
- Lim, J., (2013). The Relationships of online journalists' emotional responses to competitors with job satisfaction, workload, and perception of the quality of the news website. *Asian Journal of Communication*, 23(2), 209-224.
- Lindebaum, D. (2013). Does emotional intelligence moderate the relationship between mental health and job performance? An exploratory study. *European Management Journal*, 31(6), 538-548.
- Lingard, H., Cooke, T., & Blismas, N. (2011). Coworkers' response to occupational health and safety: An overlooked dimension of group-level safety climate in the construction industry?. *Engineering, construction and architectural management*, 18(2), 159-175.
- Lo, M. C., Ramayah, T., & Kui, L. C. (2013). Mentoring and job satisfaction in Malaysia: a test on small medium enterprises in Malaysia. *International journal of psychology: a biopsychosocial approach*, (13), 69-90.
- Loi, R., Ao, O., Xu, A. J., (2014). Perceived organizational support and coworker support as antecedents of foreign workers' voice and psychological stress. *International Journal of Hospitality Management* 36, p. 23-30.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1293-1349). Chicago: Rand McNally
- Love, K. M., Tatman, A. W., & Chapman, B. P. (2010). Role stress, interrole conflict, and job satisfaction among university employees: the creation and test of a model. *Journal of employment counseling*, 47(1), 30-37.
- Lunenburg, F. C. (2011). Mechanistic-Organic Organizations—An Axiomatic Theory: Authority Based on Bureaucracy or Professional Norms. *International Journal of Scholarly Academic Intellectual Diversity*, 14(1), 1-7.
- Luria, G., Zohar, D., & Erev, I. (2008). The effect of workers' visibility on effectiveness of intervention programs : Supervisory-based safety interventions. *Journal of Safety Research*, 39, 273-280.

- Lu, L. T. & Lee, Y. H. (2007). The effect of supervision style and decision-making on role stress and satisfaction of senior foreign managers in international joints ventures in China. *International Journal of Commerce and Management.*, 17 (4): 284-294.
- Luthans, Fred, 2006, *Organizational Behavior* 10th Editions, Edisi Bahasa Indonesia, Perilaku Organisasi, Andi, Yogyakarta
- M.a, A., K.O, O., & M.a, A. (2013). Empirical Study of the Relationship between Staff Training and Job Satisfaction among Nigerian Banks Employees. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, 2(6), 108–115.
- Maahs, J., & Pratt, T. (2001). Uncovering the predictors of correctional officers' attitudes and behaviors: A meta-analysis. *Corrections Management Quarterly*, 5(2), 13-19.
- MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., and Jarvis, C. B. 2005. "The Problem of Measurement Model Misspecification in Behavioral and Organizational Research and Some Recommended Solutions," *Journal of Applied Psychology* (90:4), pp. 710-730.
- Maertz, J. C. P., Griffeth, R. W., Campbell, N. S., & Allen, D. G. (2007) 'The effects of perceived organizational support and perceived supervisor support on employee turnover', *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 28, No. 8, pp. 1059-1075
- Mahazril Aini, Y., Zuraini, Y., Hafizah, H. A. K., Aminuddin, A., Zakaria, Z., Noordin, N., & Mohamed, B. A. (2012). Work motivation among Malaysian public servants. *Asian Social Science*, 8(12), p238.
- Maher, E. (2002). Overcoming controllable and uncontrollable work difficulties: Change environment or self. Deakin University,
- Majalah Dwi Tahunan 2006-2007. Bahagian Penguatkuasa, Kementerian Perdagangan Dalam Negeri Dan Hal Ehwal Pengguna.
- Major VS, Klein KJ, Ehrhart MG (2002) Work time, work interference with family and psychological distress. *Journal of Applied Psychology* 87, 427-436.
- Malecki, C. K., & Demaray, M. K. (2002). Measuring perceived social support: Development of the Child and Adolescent Social Support Scale. *Psychology in the Schools*, 39, 1–18.
- Malek Shah Mohd Yusoff, & Nor Shah Mohamed. (2004). Peningkatan Prestasi Di Tempat Kerja. *Jurnal Pengurusan Awam*, 1–20.

- Malik, M., Nawab, S., Naeem, B., & Danish, R. Q. (2010). Job satisfaction and organizational commitment of University teachers in public sector of Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 5(6), 17–26.
- Malik, M. E., Danish, R. Q., & Ghafoor, M. (2009). Relationship between age, perceptions of organizational politics and job satisfaction. *Journal of Behavioural Sciences*, 19(1-2), 23–40.
- Managers, P. S. (2012). and Innovation for Workplace Deviant Behaviour-Job Satisfaction Relationship: A Comparative Study between Public Sector and Private. *Asia Pacific Journal of Management Research and Innovation*, 8(4), 517–523. <http://doi.org/10.1177/2319510X13481914>
- Manoj Chhabra, M., & Bindu Chhabra, B. (2013). Emotional intelligence and occupational stress: a study of Indian Border Security Force personnel. *Police Practice and Research*, 14(5), 355-370.
- Manktelow, J., dan Carson, A. (2011). Conflict Resolution: Resolving Conflict Rationally and Efectively Retrieved 25 Mac, 2012, from http://www.mindtools.com/pages/article/newLDR_81.htm
- Mansoor, M., Fida, S., Nasir, S., & Ahmad, Z. (2011). The impact of job stress on employee job satisfaction a study on telecommunication sector of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*, 2(3), 50.
- Mardhiah Yaacob, (2012). *Strategi daya tindak sebagai moderator dalam hubungan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kesejahteraan psikologi*. Tesis Sarjana, Tidak Diterbitkan, Universiti Teknologi Malaysia.
- Mardiana Yusuf, R., Eliyana, A., & Novita Sari, O. (2012). The Influence of Occupational Safety and Health on Performance with Job Satisfaction as Intervening Variables (Study on the Production Employees in PT. Mahakarya Rotanindo, Gresik). *American Journal of Economics*, 2(4), 136–140. <http://doi.org/10.5923/j.economics.20120001.30>
- Marjani, A. B., & Ardahaey, F. T. (2012). The relationship between organizational structure and organizational justice. *Asian Social Science*, 8(4), 124–130. <http://doi.org/10.5539/ass.v8n4p124> (Marjani & Ardahaey, 2012).
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Maslow, A. H. (1954). The instinctoid nature of basic needs. *Journal of Personality*, 22(3), 326-347.

- Mathumbu, D., Dodd, N., (2013). Perceived organizational support, work engagement and organizational citizenship behavior of nurses at Victoria Hospital. *Journal of Psychology* 4, p. 87-93.
- Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological bulletin*, 108(2), 171.
- Mathis.R.L. and Jackson J.J. *Human Resorce Management. Essential Perspectives*. Third Edition. South Western:Thomson Corporation (2005)
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Sitarenios, G. (2001). Emotional intelligence as a standard intelligence.
- Mayer, J.D., Salovey, P., Caruso, D.R., 2002. Mayer–Salovey–Caruso, *Emotional Intelligence Test (MSCEIT): User's Manual*. Multi-Health Systems, Inc, Toronto, Canada.
- Mayer, J.D., Salovey, P., Caruso, D.R., 2004. Emotional intelligence: theory, findings, and implications. *Psychol. Inq.* 15 (3), 197–215.
- McCreary, D.R., & Thompson, M.M. (2006). Development of two reliable and valid measures of stressors in policing: the operational and organizational police stress questionnaires. *International Journal of Stress Management*, 13, 494-518.
- McShane, M., Williams, F. P., Shichor, D., & McClain, K. L. (1991). Examining employee turnover: Early exits. *Corrections Today*, 220.
- McLain,D.L.,& Jarrell, K.A.(2007). The perceived compatibility of safety and production expectations in hazardous occupations. *Journal of Safety Research*, 38,299 - 309.
- Md Yusof, Z., Misiran, M., & Harun, N. H. (2014). Job satisfaction among employees in a manufacturing company in North Malaysia. *Asian journal of applied sciences*, 2(01), 79-87.
- Memon, M. A., Salleh, R., & Baharom, M. N. R. (2015). Linking Person-Job Fit, Person-Organization Fit, Employee Engagement and Turnover Intention: A Three-Step Conceptual Model. *Asian Social Science*, 11(2), 313.
- Meyers, L.S., Gamst, G., & Guarino, A.J. (2006). *Applied Multivariate Research: Design and interpretation*. London: Sage Publications.

- Michael, J.H., Evans, D.D., Jansen, K.J., Haight, J.M., 2005. Management commitment to safety as organizational support: relationships with non-safety outcomes in wood manufacturing employees. *J. Saf. Res.* 36, 171e179.
- Miao, R., & Kim, H. G. (2010). Perceived organizational support, job satisfaction and employee performance: An Chinese empirical study. *Journal of Service Science and Management*, 3(02), 257.
- Michael A. J., (2010). *Kompetensi kecerdasan emosi untuk pelajar kursus persediaan program ijazah sarjana muda pendidikan (PISMP)*. Kumpulan Budiman Sdn. Bhd.
- Middlemiss, S, 2011, „The psychological contract and implied contractual terms: Synchronous or asynchronous models?“ *International Journal of Law and Management*, Vol. 53, No. 1, pp. 32-50.
- Millan, J. M., Hessels, J., Thurik, R., & Aguado, R. (2013). Determinants of job satisfaction: a European comparison of self-employed and paid employees. *Small Business Economics*, 40(3), 651–670.
- Miller, H. A., Mire, S., & Kim, B. (2009). Predictors of job satisfaction among police officers: Does personality matter? *Journal of Criminal Justice*, 37(5), 419–426.
- Milijic, N., Mihajlovic, I., Strbac, N., & Zivkovic, Z. (2013). Developing a questionnaire for measuring safety climate in the workplace in Serbia. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 19(4), 631-645.
- Milkovich, G. T., & Boudreau, J. W. (1997). *Human Resource Management*. Irwin McGraw-Hill
- Ming, C. L., & Shu, F. L. (2006). The influence of emotional intelligence and organizational climate for nurse job satisfaction. *Journal of Business Administration*, 4(1), 1-10.
- Moch, M.K., Bartunek, J., & Brass, D.J. (1979) Structure, task characteristics, and experienced role stress in organizations employing complex technology. *Organizational Behavior and Human Performance*, 24, 258-268.
- Mohammad, F., & Saleh, F., (2013). Surveying the Impact of Organization Structure on Employee's Job Satisfaction of Agricultural Bank in Ardebil Province. *International Journal of Management and Social Sciences Research*, 2(3), 76-80.

- Mohammad, J., Habib, F. Q., & Alias, M. A. (2011). Job Satisfaction and Organisational Citizenship Behaviour : an Empirical Study At. *Management*, 16(2), 149–165.
- Mohamad, N., Ismail, A., Mohamad, N. M., Ahmad, S., & Yahy, Z. (2016). Role Ambiguity and Role Overload as Important Predictors of Work-Family Conflict. *Humaniora*, 7(4), 473- 483.
- Mohd Foad Sakdan. (2005). *Pengurusan Konflik*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mok, S. S. (2010). *Susastera dan kaedah penyelidikan*. Penerbitan Multimedia Sdn. Bhd., Puchong.
- Mohd Azhar Yahaya. (2004). Kompetensi Kecerdasan Emosi dan Kesannya Terhadap Keberkesanan Organisasi. *Jurnal Pengurusan Awam*, (1994), 21–26
- Mondy, R.W., dan Noe, R.M. (1993). “Human Resources Management.” Edisi Ke-5, ‘ Boston: Allyn and Bacon
- More, H. W., Wegener, W.F., Vito, G. F. & Walsh, W. F. (2006). *Organizational behavior and management in law enforcement*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Moyes, GD, Owusu-Ansah, S, and Ganguli, G 2006, „Factors Influencing the Level of Job Satisfaction of Hispanic Accounting Professionals: A Perceptual Survey“, *Journal of Business and Economic Studies*, Vol. 12, No. 1, pp. 12-26.
- Mueller, C., Boyer, E., Price, J., & Iverson, R. (1994). Employee attachment and non coercive conditions of work. *Work and Occupations*, 21, 179–212.
- Muda, M. S., & Omar, N. W. (2006). Model peramal kepuasan kerja pegawai perkhidmatan pendidikan di komuniti pesisir Terengganu. *International Journal of Management Studies (IJMS)*, 13, 123-142.
- Mustapha,N.,dan Ghee,W. Y.(2013).Examining Faculty Workload as Antecedent of Job Satisfaction among Academic Staff of Higher Public Education in Kelantan, Malaysia. *Journal Business and Management Horizons*, ISSN 232 6-0297, 2013, Vol 1,No 1
- Muller, D.Y., Yzerbyt, V.Y., & Judd, C.M. (2005). When moderation is mediated and mediation is moderated. *Journal of Personality and Social Psychology*. 89(6), 852-863.

- Muliawan, A. D., Green, P. F., & Robb, D. A. (2009). The turnover intentions of information systems auditors. *International Journal of Accounting Information Systems*, 10(3), 117-136.
- Mynews Hub (2017). Dipetik daripada <http://www.mynewshub.cc/tag/imigresen/>
- Nahm, A. Y., Vonderembse, M. A., & Koufteros, X. A. (2003). The impact of organizational structure on time-based manufacturing and plant performance. *Journal of operations management*, 21(3), 281-306.
- Nahum-Shani, I., & Bamberger, P. A. (2011). Explaining the variable effect of social support on work-based stressor-strain relations: The role of perceived pattern of support exchange. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 114, 49-63.
- Nemetz, P. L., & Fry, L. W. (1988). Flexible manufacturing organizations: implications for strategy formulation and organization design. *Academy of Management Review*, 13(4), 627-639.
- Nezad, F. S., Bahramzade, M. R. (2013). Relationship between emotional intelligence and job satisfaction. *European Online Journal of Natural and Social Sciences* 2(3), 979-984.
- NIOSH (2015). Di petik dari laman sesawang NIOSH <http://www.com.my/v3i/index.php/en/corporate-info/niosh-policy/safety-and-health-policy>
- Nixon, A. E., Mazzola, J. J., Bauer, J., Krueger, J. R., & Spector, P. E. (2011). Can work make you sick? A meta-analysis of the relationships between job stressors and physical symptoms. *Work & Stress*, 25(1), 1-22.
- Noorbakhsh, S. N., Besharat, M. A., & Zarei, J. (2010). Emotional intelligence and coping styles with stress. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 5, 818-822.
- Noorhafaiza Herliani Adey, & Ferlis Hj Bahari. (2010). Hubungan antara kecerdasan emosi, kepuasan kerja dan komitmen terhadap organisasi. *Jurnal Kemanusiaan*, 16, 62-82.
- Nozri, S. (2013). *Pengaruh Budaya Organisasi dan Personaliti Terhadap Konflik Kerja: Satu Kajian ke atas Anggota Polis Diraja Malaysia (PDRM) dan Angkatan Tentera Malaysia (ATM)* (Doctoral dissertation, Universiti Utara Malaysia).
- Nwidag, B., Okwendi, S.(2015). A quantitative study of correlates of job satisfaction among officers of Nigeria police. *Journal of Social Sciences & Humanities Research*, 1(2)1-8.

- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. NY: McGraw-Hill Inc.
- Nurazreen M. A. (2011). *Cabaran dan kaedah dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai penguatkuasa KPDNKK masa kini*. Universiti Utara Malaysia
- Nur Izzaty M, Azman I, Mohamad Shahril Azwan R, Sholihien A (2015) Tekanan kerja dan perkaitannya dengan kesihatan pekerja: Kajian empirical sebuah kontijen polis di semenanjung Malaysia. *Geografia-Malaysian Journal of Society and Space* 11(10), 63-75.
- Ogidi, A. E. (2013). Structural Dimensions and Functions of Structure Influencing Agribusiness Enterprises: Mechanistic Vs Organic Systems \nApproach. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 6(6), 01–08. Retrieved from <http://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/pages/v6i6.html>
- Ogunsina, S.O, & Adebayo, S.O. (2011). Influence of Supervisory Behavior and Job Stress on Job Satisfaction and Turnover Intention of Police Personnel in Ekiti State. *Journal of Management and Strategy*, 2 (3), 1- 8
- Omar, M. K., Mohd, I. H., & Ariffin, M. S. (2015). Workload, role conflict and work-life balance among employees of an enforcement agency in Malaysia. *International Journal of Business, Economics and Law*, 8(2).
- Oppenheim, A. N. (2000). *Questionnaire design, interviewing and attitude measurement*. Bloomsbury Publishing.
- Othman, A., & Wanlabeh, N. (2012). Teachers ' perspectives on leadership practices and motivation in Islamic Private schools , Southern Thailand. *Asian Education and Development Studies*, 1(3).
- Ozbaran, Y. (2010). The relationship between Turkish traffic enforcement officers' job satisfaction and officers' perception of their leaders' leadership styles. (Doctoral dissertation, University of Texas at Dallas, 2010).
- Pallant, J. (2013). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using SPSS*. New York: Open University Press.
- Pallant, J. (2007). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using SPSS for windows (version 15)* (3rd ed.). England: Open University Press, McGraw-Hill Education.
- Pallant, J. (2010). *SPSS survival manual: A step by step guide to data analysis using*

- Palomino, M. N., & Frezatti, F. (2016). Role conflict, role ambiguity and job satisfaction: Perceptions of the Brazilian controllers. *Revista de Administração*, 51(2), 165-181.
- Papathanasiou, S., & Siati, M. (2014). Emotional Intelligence and Job Satisfaction in Greek Banking Sector. *Research in Applied Economics*, 6(1), 225-239
- Pandey, S. K., & Scott, P. G. (2002). Red tape: A review and assessment of concepts and measures. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 12, 553-580.
- Parsons, A. R., Kautt, P., & Coupe, T. (2011). Effective policing: Management influence and the commitment of senior police personnel. *Policing and Society*, 21, 1-26.
- Prasad, L. R. (2012). *Behind the front line stressors and coping in Border Services Officers* (Doctoral dissertation, University of British Columbia).
- Pegawai imigresen cedera diserang ahli sindiket (2017). Di petik dari laman sesawang <http://www.utusan.com.my/berita/jenayah/pegawai-imigresen-cedera-diserang-100-ahli-sindiket-1.517288> .
- Perak News (2014). Isu Penguatkuasaan Perlu Diberi Lebih Penekanan Dipetik daripada <http://www.peraknews.com/>
- Peng, J., Li, D., Zhang, Z., Tian, Y., Miao, D., Xiao, W., & Zhang, J. (2014). How can core self-evaluations influence job burnout? The key roles of organizational commitment and job satisfaction. *Journal of Health Psychology*.
- Peng, Y., & Mao, C. (2015). The impact of person-job fit on job satisfaction: the mediator role of Self efficacy. *Social Indicators Research*, 121(3), 805-813.
- Pérez Escoda, N., & Alegre, A. (2016). Does Emotional Intelligence Moderate the Relationship between Satisfaction in Specific Domains and Life Satisfaction?. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 16(2).
- Petrides, K. V., Vernon, P. A., Schermer, J. A., & Veselka, L. (2011). Trait emotional intelligence and the dark triad traits of personality. *Twin Research and Human Genetics*, 14(1), 35-41.
- Petrides, K.V., & Furnham, A. (2000). On the dimensional structure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 29, 313-320.

- Petrides, K.V., Pérez-González, J. C., Furnham, A. (2007). On the criterion and incremental validity of trait emotional intelligence. *Cognition and Emotion*, Vol. 21(1), 26-55.
- Pinder, C. C. (2014). *Work motivation in organizational behavior*. Psychology Press.
- Prati, L. M., Liu, Y., Perrewé, P. L., & Ferris, G. R. (2009). Emotional intelligence as moderator of the surface acting—Strain relationship. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 15(4), 368-380.
- Probst, T. M. (2003). Development and validation of the Job Security Index and the Job Security Satisfaction scale: A classical test theory and IRT approach. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(4), 451-467.
- Probst, T. M. (2005). Countering the negative effects of job insecurity through participative decision making: lessons from the demand-control model. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(4), 320.
- Price, J., & Mueller, C. (1986). *Handbook of organizational measurement*. Marshfield, MA: Pitman.
- Profesor Madya Zainal Ariffin Ahmad Pusat Pengajian Pengurusan USM Program Mentor USM 2007. Pengurusan Konflik Di Tempat Kerja.
- Program Transformasi Kerajaan (2011). Dipetik daripada <http://pmr.penerangan.gov.my/index.php/nkra/15876-laporan-tahunan-program-transformasi-kerajaan-2011-.html>
- Pugh, D. S., Hickson, D. J., Hinings, C. R., & Turner, C. C. (1968). Dimensions of organization structure. *Administrative Science Quarterly*, 13(1), 65-105.
- Rachmawati. Manajemen I.K. Sumber Daya Manusia. Penerbit : ANDI Yogyakarta (2008)
- Rambli bin Haji hasbi (2010).perkaitan kepuasan kerja dengan prestasi kerja di kalangan pekerja industri pembuatan. Universiti Malaysia Sarawak.
- Rai, G.S. (2013). Job Satisfaction Among Long-Term Care Staff: Bureaucracy Isn't Always Bad. *Administrative in Social Work*, 37(1), 90- 99.
- Razak, M. I. M., Yusof, N. M., Azidin, R. A., Latif, M. M. R. H. A., & Ismail, I. (2014). The impact of work stress towards work life balance in Malaysia. *International Journal of Economics, Commerce and Management United Kingdom*, 2(11).

- Rashid, S. and Rashid, U. (2012), "Work motivation differences between public and private sector", *American International Journal of Social Science*, Vol. 1 No. 2, pp.24-33.
- Rayton, B. A., & Yalabik, Z. Y. (2014). Work engagement, psychological contract breach and job satisfaction. *The International Journal of Human Resource Management*, 25(17), 2382-2400.
- Rayton, B. A. (2006). Examining the interconnection of job satisfaction and organizational commitment: An application of the bivariate probit model. *The International Journal of Human Resource Management*, 17(1), 139-154.
- Razali Mat Zain, Ali Yusob Md. Zain, & Bidin Yatim, (1998). *Factorial validity of Meyer and Allen's three-component model of organizational commitment : A test in a Malaysian sample*. Kertas kerja dibentangkan di International Conference : The State in the Asia-Pacific Region.
- Redmond, B.F. (2010). Need Theories: What Do I Want When I Work? Work Attitudes and Motivation. Pennsylvania State University- World Campus
- Reis, D. L., Brackett, M. A., Shamosh, N. A., Kiehl, K. A., Salovey, P., & Gray, J. R. (2007). Emotional intelligence predicts individual differences in social exchange reasoning. *NeuroImage*, 35(3), 1385-1391.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Riggle, R. J., Edmondson, D. R., & Hansen, J. D. (2009) 'A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research', *Journal of Business Research*, Vol. 62, No. 10, pp. 1027-1030
- Rigotti, T. (2009), 'Enough Is Enough? Threshold Models for the Relationship Between Psychological Contract Breach and Job-Related Attitudes,' *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 18, 442-463.
- Rizzo, J.R., House, R.J., & Lirtzman, S.I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organisations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-63.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational behavior*, 14/E. Pearson Education India.
- Robbins, S. P., dan Judge, T. A. (2011). *Organizational Behavior* (14 ed.). England: Pearson Education Limited.

- Robinson, D., Perryman, S., & Hayday, S. (2004). *The drivers of employee engagement*. Brighton: Institute for Employment Studies.
- Robinson, S. L. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly*, 41, 574–599.
- Robinson, S. L., & Morrison, E. W. (2000). The development of psychological contract breach and violation: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 525–546.
- Robinson, S. L., Kraatz, M. S. & Rousseau, D. M., (1994). Changing obligations and the psychological contract: a longitudinal study. *Academy of Management Journal*, 37(1), 137-152.
- Robinson, S.L., and Rousseau, D.M. (1994), 'Violating the Psychological Contract: Not the Exception but the Norm,' *Journal of Organizational Behavior*, 15, 245–259.
- Robin T. and Walker D.. Motivating the Workforce: The Value of External Health and Safety Awards. *Journal of Safety Research*, Vol. 31, No.4, pp : 143-251 (2000)
- Robbins, S..(2008). "Organization theory (structure, design and applications)", Translated by seyed Mehdi Alvani and Hassan DanaeeFard, Tehran University Press.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2010). *Organizational behavior* (14th ed.). New York: Prentice Hall
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2014). *Organizational behavior* (14th ed.). New York: Prentice Hall
- Robinson, D., Porporino, F. J., & Simourd, L. (1997). The influence of educational attainment on the attitudes and job performance of correctional officers. *NCCD news*, 43(1), 60-77.
- Robinson, R. B. (2000). *Strategic management: Formulation, implementation, and control*. Irwin/McGraw-Hill.
- Roscoe, J. T. (1969). *Fundamental research statistics for the behavioral sciences* (2nd ed.). New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Rosman Ahmad (2007). *Beban tugas, kekaburan serta konflik peranan dan hubungannya dengan tekanan kerja kerja di kalangan staf Ibu Pejabat Tourism Malaysia, Kuala Lumpur* (Doctoral dissertation, Fakulti Pengurusan Perniagaan, Universiti Utara Malaysia).

- Rousseau, D. M. (1978). Characteristics of departments, positions, and individuals: Contexts for attitudes and behavior. *Administrative Science Quarterly*, 23, 521–540.
- Rousseau, D. M., (1990). New hire perceptions of their own and their employer's obligations: a study of psychological contracts. *Journal of Organizational Behavior*, 11, 389-400.
- Rousseau, DM, 1989, „Psychological and implied contracts in organizations“, *Employee Responsibilities and Rights Journal*, Vol. 2, No. 2, pp. 121-139.
- Rousseau, DM, 1995, *Psychological contracts in organizations: Understanding written and unwritten agreements*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Rusnifaezah M., Nik Kamariah N. M., Chia P. Li., Yusrinadini Z. Md. I., Yusuff, Rosni (2012). Influence Factors on Job Satisfaction among Malaysia Educator: A Study of UUM Academic Staffs. *American Journal of Economics, Special Issue*: 82-86
- Saks, A. (1996). The relationship between the amount and helpfulness of entry training and work outcomes. *Human Relations*, 49, 429–451.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619.
<http://dx.doi.org/10.1108/02683940610690169>
- Salkind, N. J. (2003). *Exploring research (5th ed.)*. New Jersey : Pearson Education.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Salovey, P., Mayer, J. D., & Caruso, D. (2002). The positive psychology of emotional intelligence. In C. R. Snyder, & S. J. Lopez (Eds.), *handbook of positive psychology* (pp. 159-171). Oxford: Oxford University Press.
- Sang, M. S. (2010). *Penyelidikan dalam Pendidikan, Perancangan dan Pelaksanaan Penyelidikan Tindakan*. Selangor: Penerbitan Multimedia Sdn. Bhd.
- Sax, L. J., Gilmartin, S. K., & Bryant, A. N. (2003). Assessing response rates and nonresponse bias in web and paper surveys. *Research in Higher Education*, 44(4), 409–432.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2004). *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling* (2nd ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

- Schmid, H., & Bar-Nir, D. (2001). The relationship between organizational properties and service effectiveness in residential boarding schools. *Children and Youth Services Review*, 23, 243–271
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25, 167-177.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Thorsteinsson, E. B., Bhullar, N., & Rooke, S. (2007). A meta-analytic investigation of the relationship between emotional intelligence and health. *Personality and Individual Differences*, 42, 921–933.
- Scott, C., & Dinham, S. (2003). The development of scales to measure teacher and school executive occupational satisfaction. *Journal of Educational Administration*, 41(1), 74–86. doi:10.1108/09578230310457448
- Sekaran, U. (2000). *Research methods for business: a skill-building approach*. New York: John Wiley & Sons.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research methods for business: a skill building approach (5th edition)*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research methods for business: a skill building approach (6th edition)*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Senol-Durak, E., Durak, M. and Gencoz, T. (2006) Development of Work Stress Scale for correctional officers. *Journal of Occupational Rehabilitation*. 16(1). 157-168.
- Shrader, C.B., Lincoln, J.R., & Hoffman, A.N. (1989). The network of organizations: Effects of task contingencies and distributional form. *Human Relations*, 42, 43-66.
- Shacklock, K. H., Brunetto, Y., & Farr-Wharton, R. S. (2009). Comparing Supervisor-Subordinate Relationships on Public and Private Sector Nurses' Commitment.
- Shah, S. S., Jaffari, A. R., Aziz, J., Ejaz, W., Ul- Haq, I., & Raza, S. N. (2011). *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. International Research Centre, 3 (4), 1-9.
- Shaharruddin, S., Ahmad, F., & MuhaizamMusa, M. (2016). Cynicism in Organizations: Does Organizational Justice Matter?. *International Journal*, 49.
- Shapiro, C.J.A-M., & Conway, N. (2005). Exchange relationships: Examining

psychological contracts and perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 774-781.

Shimazu, A., Shimazu, M., & Odahara, T. (2004). Job control and social support as coping resources in job satisfaction. *Psychol Rep.* 94(2), 449-56.

Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. *International review of industrial and organizational psychology* (pp. 25-48).

Sheraz, A., Wajid, M., Sajid, M., Qureshi, W. H., & Rizwan, M. (2014). Antecedents of Job Stress and its impact on employee's Job Satisfaction and Turnover Intentions. *International Journal of Learning and Development*, 4(2), 204-226.

Shoss, M. K., Eisenberger, R., Restubog, S. L. D., & Zagenczyk, T. J. (2013). Blaming the organization for abusive supervision: The roles of perceived organizational support and supervisor's organizational embodiment. *Journal of Applied Psychology*, 98, 158-168.

Shukla, A., & Srivastava, R. (2016). Examining the effect of emotional intelligence on socio- demographic variable and job stress among retail employees. *Cogent Business & Management*, 3(1), 1201905.

Sinar Harian (2015). Dipetik daripada <http://www.sinarharian.com.my/ultras/liga-antarabangsa/timbang-beri-insentif-jika-kutipan-hasil-meningkat-1.463739>

Snipes, R., Oswald, S., LaTour, M., Armenakis, A., 2005. The effects of specific job satisfaction facets on customer perceptions of service quality: An employee-level analysis. *Journal of Business Research* 58 (10), 1330-1339.

Sinem Aydogdu; Baris Asikgil. (2011). An Empirical Study of the Relationship Among Job Satisfaction , Organizational Commitment and Turnover Intention. *International Review of Management and Marketing*, 1(3), 43-53.

Silverthorne, C. (2004). The impact of organizational culture and person-organization fit on organizational commitment and job satisfaction in Taiwan. *Leadership & Organization Development Journal*, 25(7), 592-599.

Skarlicki, D. P., & Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. *Journal of applied Psychology*, 82(3), 434.

Slate, R. N., & Vogel, R. E. (1997). Participative management and correctional personnel: A study of the perceived atmosphere for participation in correctional decision making and its impact on employee stress and thoughts about quitting. *Journal of Criminal Justice*, 25(5), 397-408.

- Skoler, D. L., & Dargan, R. L. (1990). AIDS in Prisons-Administrator Policies, Inmate Protests, and Reactions from the Federal Bench. *Fed. Probation*, 54, 27.
- Smith, P. C. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally
- Snipes, R. L., Oswald, S. L., LaTour, M., & Armenakis, A. A. (2005). The effects of specific job satisfaction facets on customer perceptions of service quality: an employee-level analysis. *Journal of Business Research*, 58(10), 1330–1339. doi:10.1016/j.jbusres.2004.03.007
- Sollund, R. (2006). Mechanistic versus organic organizations' impact on immigrant women's work satisfaction and occupational mobility. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 6(4), 287-307.
- Sone, M., Mizunuma, K., Nakajima, Y., Yasunaga, H., & Ohtomo, K. (2013). Job satisfaction, income, workload, workplace, and demographics of Japanese radiologists in the 2008 survey. *Japan Journal Radiology*, 31, 364-370.
- Sonia Cruz Joaquín Camps, (2003), "Organic vs. Mechanistic Structures: Construction and Validation of a Scale of Measurement", *Management Research: Journal of the Iberoamerican Academy of Management*, Vol. 1 Iss 1 pp. 111-123
Permanent link to this document: <http://dx.doi.org/10.1108/15365430380000521>
- Song, L. J., Huang, G. H., Peng, K. Z., Law, K. S., Wong, C. S., & Chen, Z. (2010). The differential effects of general mental ability and emotional intelligence on academic performance and social interactions. *Intelligence*, 38(1), 137-143.
- Sonnentag, S., & Bayer, U. V. (2005). Switching off mentally: Predictors and consequences of psychological detachment from work during off-job time. *Journal of Occupational and Health Psychology*, 10, 393–414.
- Sonnentag, S., & Zijlstra, F. H. Z. (2006). Job characteristics and off-job activities as predictors of need for recovery, well-being, and fatigue. *Journal of Applied Psychology*, 91, 330–350.
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693–713. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/4083275>
- Spector, P. E. (1994). <http://shell.cas.usf.edu/~spector>.

- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*. London: SAGE.
- Spector, P. E. (2008). *Industrial and organisational behaviour* (5th ed.). New Jersey : John Wiley.
- Spence, G., Oades, L. G., & Caputi, P. (2004). Trait emotional intelligence and goal self-integration: important predictors of emotional well- being. *Personality and Individual Differences*. Vol. 37, 449-461.
- Stafford, M.R., Stafford, T.F. & Wells, B.P. (1998). Determinants of service quality and satisfaction in the auto casualty claims process. *The Journal of Services Marketing*. 12(6), pp. 426-440.
- Steijn, B. (2004). Human Resource Management and Job Satisfaction in the Dutch Public Sector. *Review of Public Personnel Administration*, 24(4), 291–303. <http://doi.org/10.1177/0734371X04269187>
- Stroh, L. K., Northcraft, G. B., & Neale, M. A. (2002). *Organizational behavior: A management challenge*. Mahwah, N.J: Lawrence Erlbaum
- Stassen, M.A., & Ursel, N.D. (2009). Perceived organization support, career satisfaction and the retention of older workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 82, 201- 220.
- Statistik kemasukan tenaga buruh asing (2015). Dipetik pada January 15, 2015, <http://www.epu.gov.my/ms/statistik-ekonomi/kependudukan-tenaga-buruh>
- Statistik kepuasan hati pekerja di Malaysia. Dipetik pada Mac, 2016, <https://www.digitalnewsasia.com/digital-economy/staggering-number-of-malaysians-unhappy-at-their-jobs-jobstreet-survey>
- Steven S. Lui, Hang-Yue Ngo, Anita Wing-Ngar Tsang(2001). . Interrole conflict as a predictor of job satisfaction and propensity to leave *Journal of Managerial Psychology*., 16(6): 469-484.
- Stone, M. (1974). Cross-Validatory Choice and Assessment of Statistical Predictions. *Journal of the Royal Statistical Society*, 36(2), 111–147.
- Subramaniama, C., Shamsudinb, F. M., & Alshuaibic, A. S. I. (2017). Investigating Employee Perceptions Of Workplace Safety And Safety Compliance Using Pls-Sem Among Technical Employees In Malaysia. *Journal of Applied Structural Equation Modeling*, 1(1), 44-61.

- Suliman, A. M., & Al-Shaikh, F. N. (2007). Emotional intelligence at work: Links to conflict and innovation. *Employee Relations*, 29(2), 208-220.
- Suliman, Abubakr M., and Fuad N. Al-Shaikh. (2007) "Emotional intelligence at work: Links to conflict and innovation." *Employee Relations* 29, no. 2 208-220.
- Sumathi, G. N., Kamalanabhan, T. J., & Thenmozhi, M. (2015). Impact of work experiences on perceived organizational support: a study among healthcare professionals. *AI & Society*, 30(2), 261-270.
- Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia. Di petik dari laman sesawang <http://www.spa.gov.my/deskripsi-tugas/spm-sijil/4535>
- Susskind, A.M., Borchgrevink, C.P., Kacmar, K.M. and Brymer, R.A. (2000), "Customer service employees' behavioral intentions and attitudes: An examination of construct validity and a path model", *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 19 No. 1, pp. 53- 77.
- Sukarmin. (2010). *Hubungan tingkah laku kepimpinan pengajaran guru besar dengan keafiatan sekolah, komitmen organisasi, efikasi dan kepuasan guru sekolah rendah di Surakarta*. Tesis Phd yang tidak diterbitkan. Universiti Utara Malaysia.
- Suman, S. (2013). Development of a Scale to Assess Adequacy of Organizational Structure. *International Journal of Social Science Studies*, 2(1), 121-125.
- Sumarni M. and Soeprihanto J.. Pengantar Bisnis. Edisi Kelima. Yogyakarta : Liberty (2000)
- Susan M. Heathfield,(2011), Keys to Employee Satisfaction: What You Can Do to Increase Employee Satisfaction, About.com Guide
- Sverke, M., Hellgren, J., & Näswall, K. (2002). No security: A meta-analysis and review of job insecurity and its consequences. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 242-264.
- Sy, T., Tram, S., & O'Hara, L. A. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of vocational behavior*, 68(3), 461-473.
- Szczygieł, D., & Bazińska, R. (2013). Emotional intelligence as a moderator in the relationship between negative emotions and emotional exhaustion among employees in service sector occupations. *Polish Psychological Bulletin*, 44(2), 201-212.

- Szilagyi, A. D. (1977). An empirical test of causal inference between role perceptions, satisfaction with work, performance and organisation level. *Personnel Psychology*, 30, 375-388.
- Taghizadeh, H., Sobhani, M., & Sobhani, H. (2012). A Survey on Formalization and Centralization Role of Organizational Structure on Employee Organizational Commitment. *World Applied Sciences Journal*, 16(3), 370-375.
- Taggart, W. A., & Mays, G. L. (1987). Organizational centralization in court administration: An empirical assessment. *American Journal of Criminal Justice*, 11, 180-198.
- Taleb Bidokhti, A., Anwar, A., (2004). "Creativity and innovation in persons and organizations", *Tadbir monthly*, year 15, No. 152.
- Tarrant, T., & Sabo, C. E. (2010). Role conflict, role ambiguity, and job satisfaction in nurse executives. *Nursing administration quarterly*, 34(1), 72-82.
- Szczygieł, D., & Bazińska, R. (2013). Emotional intelligence as a moderator in the relationship between negative emotions and emotional exhaustion among employees in service sector occupations. *Polish Psychological Bulletin*, 44(2), 201-212.
- Tang, C., & Gao, Y. (2012). Intra-department communication and employees' reaction to organizational change: The moderating effect of emotional intelligence. *Journal of Chinese Human Resources Management*, 3(2), 100-117.
- Tang, R., William M. Shaw, J., & Vevea, J. L. (1999). Towards the identification of the optimal number of relevance categories. *Journal of The American Society for Information Science*, 50(3), 254-264.
- Tang, C., & Gao, Y. (2012). Intra-department communication and employees' reaction to organizational change: The moderating effect of emotional intelligence. *Journal of Chinese Human Resources Management*, 3(2), 100-117.
- Tansky, W.J. and Cohen, J.D. (2001), "The relationship between organizational support, employee development, and organizational commitment: An empirical study", *Human Resource*
- Tarrant T, Sabo CE (2010). Role conflict, role ambiguity, and job satisfaction in nurse executives. *Nurs. Admin. Quart.* 34(1): 78-82.

- The Great-West Life Assurance Company. (2012). PF9: Workload Management. In Centre Resources by GM@W Factor and On the Agenda. Retrieved from <http://www.workplacestrategiesformentalhealth.com>
- Thoo, I. (2015). *Job Satisfaction among Licensed Tourist Guide in Malaysia* (Doctoral dissertation, UTAR).
- Taylor, J. and Westover, J. H. (2011), "Job Satisfaction in the public service: The effects of public service motivation, workplace attributes and work relations", *PublicManagement Review*, Vol. 13 No. 5, pp. 731-753.
- Tein, J.Y., Sandler, I.N., & Zautra, A.J. (2000). Stressful life events, psychological distress, coping, and parenting of divorce mothers: a longitudinal study. *Journal of Family and Psychology*. 14(1), 27-41.
- Tekleab, A.G., and Chiaburu, D.S. (2011), 'Social Exchange: Empirical Examination of Form and Focus,' *Journal of Business Research*, 64, 460-466.
- Tekleab, A.G., Takeuchi, R., and Taylor, M.S. (2005), 'Extending the Chain of Relationships Among organizational Justice, Social Exchange, and Employee Reaction: The Role of Contract Violations,' *Academy of Management Journal*, 48, 146-157
- Tengku Faekah Tengku Ariffin. (2010). *A structural model of the relationships between personality factors, perceptions of the school as a learning organization, workplace learning and job performance of teachers*. Tesis Phd yang tidak diterbitkan. Universiti Utara Malaysia.
- Thorndike R. L. & Stein, S. (1937). An evaluation of the attempts to measure social intelligence. *Psychological Bulletin*, 34, 275-284.
- Tourigny L, Baba VV, Wang XW (2010) Stress episode in aviation: The case of China. *Cross Cultural Management: An International Journal* 17(1), 62-78.
- Thoits, P. A. (1995). Stress, coping and social support processes: Where are we? *Journal of Health and Social Behavior*, 35, 53-79.
- Toch, H. (1985). Warehouse for People?. *The Annals of the American Academy*. 478. 58-72.
- Tobin, T. J. (2001). Organizational determinants of violence in the workplace. *Aggression and Violent Behavior*, 6, 91-102.
- Tran, Q., & Tian, Y. (2013). Organizational Structure: Influencing Factors and Impact on a Firm.

- Traynor, M., & Wade, B. (1993). The development of a measure of job satisfaction or use in monitoring the morale of community nurses in four trusts. *Journal of Advanced Nursing*, 18, 127-136.
- Trevino, L. K., Brown, M. E., & Hartman, L. P. (2003). A qualitative investigation of perceived executive ethical leadership: Perceptions from inside and outside the executive suite. *Human Relations*, 56(1), 5-37. doi:10.1177/0018726703056001448
- Tunggareni, H. S., & Rochmah, T. N. (2014). Job Satisfaction And Performance Of Nurse Based On Workload In Bhayangkara Hospital Lumajang. *Journal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1(3).
- Ur Rehman, M., Irum, R., Tahir, N., Ijaz, Z., Noor, U., & Salma, U. (2012). The impact of job stress on employee job satisfaction: A study on private colleges of Pakistan. *Journal of Business Studies Quarterly*, 3(3), 50.
- Uchino, B. (2004). Social Support and Physical Health: Understanding the Consequences of Relationships. *New Haven, CT: Yale University Press*.
- Utusan Malaysia (2017). Dipetik daripada <http://www.utusan.com.my/rencana/masalah-pekerja-asing-di-malaysia-1.436956>
- Van Der Zee, D. J. (2009). *Organisational commitment and job satisfaction: A quantitative study at the durban office of the department of labour*. Tesis master yang tidak diterbitkan: Universiti of KwaZulu-Natal.
- Van Knippenberg, D. & Sleebos, E. 2006, 'Organizational identification versus organizational commitment: self-definition, social exchange and job attitudes', *Journal of Organizational Behavior*, 27 (5), 571-58
- Vander Elst, T., Baillien, E., De Cuyper, N., & De Witte, H. (2010). The role of organizational communication and participation in reducing job insecurity and its negative association with work-related well-being. *Economic and Industrial Democracy*, 31(2), 249-264.
- Vandercammen, L., Hofmans, J., & Theuns, P. (2014). The mediating role of affect in the relationship between need satisfaction and autonomous motivation. *Journal of occupational and organizational psychology*, 87(1), 62-79.
- Van Saane, N., Sluiter, J. K., Verbeek, J. H. A. M., & Frings-Dresen, M. H. W. (2003). Reliability and validity of instruments measuring job satisfaction: A systematic review. *Occupational Medicine*, 53, 191-200.

- Vazifehdust, H., & Asadollahi, A. (2014). The Examination of the Role Conflict and Role Ambiguity on Job Satisfaction. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 20(3), 284-291.
- Verquer, M. L., Beehr, T. A., & Wagner, S. H. (2003). A meta-analysis of relations between person– organization fit and work attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 473–489.
- Visser, P.J., Breed, M. & Van Breda, R. (1997). Employee satisfaction: A triangular approach. *Journal of Industrial Psychology*, 23(2):19–24
- Viswesvaran, C., Sanchez, J. I., & Fisher, J. (1999). The role of social support in the process of work stress: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behaviour*, 54, 314–334.
- Wagner, J. A., & Hollenbeck, J. R., & (1992). *Management of organizational behavior*. Prentice Hall.
- Wagner III, J. A., & Hollenbeck, J. R. (2014). *Organizational behavior: Securing competitive advantage*. Routledge.
- Wang, Y., Cai, T., & Deng, L. (2010). Employees' emotional intelligence, the perception of organizational justice and job satisfaction. *Chinese Journal of Clinical Psychology*, 18(2), 223-224.
- WartaDaily (2016). Dipetik daripada <http://wartadaily.com.my/skop-imigresen-akan-lebih/>
- Wayne, S., Shore, L., & Liden, R. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.
- Wayne, S.J., Shore, L.M., Bommer, W.H. & Tetrick, L.E. (2002), 'The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader-member exchange', *Journal of Applied Psychology*, 87, 590-598
- Weber, M. (1946). Bureaucracy. *From Max Weber: essays in sociology*, 196-244.
- Weber, M. (1947). The theory of social and economic organization. Translated By A.M. Henderson and Talcott Parsons. London: Collier Macmillan Publishers.
- Williams, J.R (2007). Job satisfaction and organizational commitment. A slogan, work and family encyclopedia entry. Indiana University- Purdue University Indianapolis.

- Wells, J. D., Hobfoll, S. E., & Lavin, J. (1997). Resource loss, resource gain, and communal coping during pregnancy among women with multiple roles. *Psychology of Women Quarterly*, 21(4), 645-662.
- Wickramasinghe, D., & Wickramasinghe, V. (2011). Perceived organisational support, job involvement and turnover intention in lean production in Sri Lanka. *The International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 55(5-8), 817-830.
- Wickramasinghe, V., Perera, S., (2014). Effects of perceived organization support, employee engagement and organization citizenship behavior on quality performance. *Total Quality Management* 25, p. 1280-1294.
- Williams, J.G., & Davies, F. (2005). Using social exchange theory to predict the effects of human resource practice on employee outcomes. *Public Management Review*, 7(1), 1-24.
- Welbourne, J. L., Eggerth, D., Hartley, T. A., Andrew, M. E., & Sanchez, F. (2007). Coping strategies in the workplace: Relationships with attributional style and job satisfaction. *Journal of vocational behavior*, 70(2), 312-325.
- Whitman, M. V., Halbesleben, J. R., & Holmes, O. (2014). Abusive supervision and feedback avoidance: The mediating role of emotional exhaustion. *Journal of Organizational Behavior*, 35(1), 38-53.
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The leadership quarterly*, 13(3), 243-274.
- Wong, C. S., Law, K. S., & Wong, P. M. (2004). Development and validation of a forced choice emotional intelligence measure for Chinese respondents in Hong Kong. *Asia Pacific Journal of Management*, 21(4), 535-559.
- Worthy, J. C. (1950). Organizational structure and employee morale. *American Sociological Review*, 169-179.
- Wright, L.N. and M.K. Northrup (2001) 'Examining the health risks for corrections professionals', *Corrections Today* 63(6): 106-9
- Wright, B. E., & Davis, B. S. (2003). Job satisfaction in the public sector the role of the work environment. *The American Review of Public Administration*, 33(1), 70-90.

- Wright, P. M., & McMahan, G. C. (1992). Theoretical perspectives for strategic human resource management. *Journal of management*, 18(2), 295-320.
- Wycoff, M., & Skogan, W. (1994). The effect of a community policing management style on officers' attitudes. *Crime and Delinquency*, 40, 371-383.
- Yaacob, M., & Long, C. S. (2015). Role of Occupational Stress on Job Satisfaction. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(2 S1), 81.
- Yahya Don. (2009). Kolerasi dan Pengaruh Kompetensi Emosi Terhadap Kepimpinan Sekolah: Perbandingan Antara Sekolah Berkesan Dengan Sekolah Kurang Berkesan. *Tesis Dr. Falsafah. Universiti Malaya*.
- Yang, H., Miao, D., Zhu, X., Sun, Y., Liu, X., & Wu, S. (2008). The influence of a pay increase on job satisfaction: a study with the Chinese army. *Social Behavior and Personality*, 36(10), 1333-1339.
- Yocum, R. (2006). *The moderating effects of narcissism on the relationship between emotional intelligence and leadership effectiveness, moral reasoning, and managerial trust*. Seattle Pacific University, Department of Graduate Psychology.
- Yousef, D.A. (2000). The interactive effects of role conflict and role ambiguity on job satisfaction and attitudes toward organizational change; A moderated multiple regression approach. *International Journal of Stress Management*, 7(4), 289-303
- Yusu, R., & Sari, A. (2012). ON, The influence of occupational safety and health on performance with job satisfaction as intervening variables (study on the production employees). *Am J Econ*, 136-40.
- Yusuf, R. M., Eliyana, A., & Sari, O. N. (2012). ON, The influence of occupational safety and health on performance with job satisfaction as intervening variables (study on the production employees). *American Journal of Economics*, 6, 136-140.
- Zainudin, A., Junaidah, H.A., & Nazmi, M.Z. (2010). Modeling Job Satisfaction and Work Commitment Among Lecturers: A Case of UITM Kelantan. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 1(2), 45-59.
- Zaitzow, B.H. (2001) 'Whose problem is it anyway? Women prisoners and HIV/AIDS', *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology* 46(6): 673-90.
- Zammuto, R. F., & O'Connor, E. J. (1992). Gaining advanced manufacturing technologies' benefits: The roles of organization design and culture. *Academy of Management Review*, 17(4), 701-728.

- Zeitz, G. (1984). Bureaucratic role characteristics and member affective response in organizations. *Sociological Quarterly*, 25, 301–318.
- Zeitz, G. (1984). Bureaucratic role characteristics and member affective response in organizations. *Sociological Quarterly*, 25, 301–318.
- Zeidner, M., & Olnick-Shemesh, D. (2010). Emotional intelligence and subjective well-being revisited. *Personality and Individual Differences*, 48(4), 431-435.
- Zhao, H., Wayne, S.J., Glibkowski, B.C., and Bravo, J. (2007), 'The Impact of Psychological Contract Breach on Work-Related Outcomes: A Meta-Analysis,' *Personnel Psychology*, 60, 647–680.
- Zhao, HAO, Wayne, SJ, Glibkowski, BC and Bravo, J, (2007), The impact of psychological contract breach on work related outcomes: A meta analysis", *Personnel Psychology*, Vol. 60, No. 3, pp. 647-680.
- Zikmund, W. G. (2000). *Business research methods (6th ed.)*. Forth Worth : The Dryden Press.
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2010). *Business research methods*(8th ed.). Canada: South-Western, Cengage Learning
- Zottoli, M. A. (2003). *Understanding the process through which breaches of the psychological contract influence feelings of psychological contract violation: An analysis incorporating causal, responsibility, and blame attributions* (Doctoral dissertation, The Ohio State University).

Lampiran B1-1 - Soal Selidik



UUM
Universiti Utara Malaysia

Responden yang dihormati,

Anda telah dipilih untuk menyertai satu kajian ilmiah. Kajian ini mengenai hubungan antara keselamatan pekerja, konflik peranan, sokongan organisasi, beban kerja dan kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja. Kajian ini bertujuan mendapatkan maklumat berkenaan sikap, pendapat, tanggapan dan penilaian anda terhadap sendiri, pekerjaan dan organisasi anda bekerja.

Saya amat menghargai jika anda dapat meluangkan masa (lebih kurang 30 minit) untuk menjawab semua soalan kaji selidik. Tiada jawapan betul atau salah untuk semua soalan berkenaan. Keputusan kajian akan digunakan untuk tujuan penyelidikan sahaja.

Penyertaan anda dalam kajiselidik ini adalah secara sukarela. Anda boleh menarik diri dari kaji selidik ini pada bila-bila masa sebelum menyerahkan borang kaji selidik. Jawapan anda tidak akan memberikan sebarang kesan ke atas sebarang aktiviti kerja dan rekod peribadi anda.

Kerjasama anda adalah amat penting kepada kajian ini. Maklumat yang diberi adalah sulit dan akan digunakan untuk tujuan kajian sahaja. Anda diminta membaca arahan dan jawab soalan setepat mungkin.

Sila hubungi saya jika anda mempunyai sebarang pertanyaan. Penyertaan anda merupakan sumbangan penting kepada kajian ini.

Akhir sekali, saya mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan untuk masa, kerjasama dan usaha yang telah anda berikan.

Yang benar,

Shazwani Mohd Salleh
Penuntut PhD (No Matrik: 95794)
Universiti Utara Malaysia
Sintok, Kedah Darul Aman.
0125953159
shaz5078@gmail.com

BAHAGIAN A: DEMOGRAFI

Sila tandakan (✓) jawapan anda di dalam kotak yang telah disediakan

1. Jantina: ☐ Lelaki ☐ Wanita

2. Umur :

<input type="checkbox"/>	Bawah 25	<input type="checkbox"/>	45 - 54
<input type="checkbox"/>	25 - 34	<input type="checkbox"/>	55 - 58
<input type="checkbox"/>	35 - 44	<input type="checkbox"/>	59 dan keatas

3. Gred Jawatan:

<input type="checkbox"/>	26	<input type="checkbox"/>	22	<input type="checkbox"/>	19/17
--------------------------	----	--------------------------	----	--------------------------	-------

4. Tahap Pendidikan Tertinggi:

<input type="checkbox"/>	SPM	<input type="checkbox"/>	STPM	<input type="checkbox"/>	Diploma
<input type="checkbox"/>	Ijazah	<input type="checkbox"/>	Sarjana	<input type="checkbox"/>	PhD

5. Jangkamasa Perkhidmatan:

<input type="checkbox"/>	1 - 5 tahun	<input type="checkbox"/>	16-20 tahun	<input type="checkbox"/>	31 tahun dan keatas
<input type="checkbox"/>	6 - 10 tahun	<input type="checkbox"/>	21 - 25 tahun		
<input type="checkbox"/>	11 - 15 tahun	<input type="checkbox"/>	26 - 30 tahun		

6. Jangkamasa Perkhidmatan dalam Organisasi Terkini:

<input type="checkbox"/>	1 - 5 tahun	<input type="checkbox"/>	16-20 tahun	<input type="checkbox"/>	31 tahun dan keatas
<input type="checkbox"/>	6 - 10 tahun	<input type="checkbox"/>	21 - 25 tahun		
<input type="checkbox"/>	11 - 15 tahun	<input type="checkbox"/>	26 - 30 tahun		

BAHAGIAN B

Sila baca dan buat pilihan yang paling sesuai dengan pendapat anda ke atas setiap pernyataan yang tertera berdasarkan skala yang diberikan.

(1: Sangat tidak setuju, 2: Tidak setuju, 3: Agak tidak setuju, 4: Berkecuali, 5: Agak setuju, 6: Setuju, 7: Sangat Setuju)

		Sangat tidak setuju				Sangat Setuju		
1.	Saya berpandangan yang saya dibayar gaji yang berpatutan untuk kerja yang saya lakukan.	1	2	3	4	5	6	7
2.	Peluang untuk kenaikan pangkat dalam kerja saya sangat terbatas.	1	2	3	4	5	6	7
3.	Penyelia saya agak mahir dalam kerjanya.	1	2	3	4	5	6	7
4.	Saya tidak berpuas hati dengan faedah kerja yang saya terima.	1	2	3	4	5	6	7
5.	Saya menerima pengiktirafan yang sewajarnya apabila saya melakukan kerja dengan baik.	1	2	3	4	5	6	7
6.	Banyak peraturan dan prosedur di tempat kerja yang menyukarkan saya untuk membuat kerja dengan baik.	1	2	3	4	5	6	7
7.	Saya suka warga kerja di tempat kerja saya.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Kadang kala saya berpandangan yang kerja saya tidak bermakna.	1	2	3	4	5	6	7
9.	Komunikasi agak baik dalam organisasi ini.	1	2	3	4	5	6	7
10.	Kenaikan gaji amat sedikit dan jarang kali berlaku.	1	2	3	4	5	6	7
11.	Mereka yang melakukan kerja dengan baik berpeluang baik untuk dinaikkan pangkat.	1	2	3	4	5	6	7
12.	Penyelia saya berlaku tidak adil terhadap saya.	1	2	3	4	5	6	7
13.	Faedah kerja yang kami terima sama baik dengan faedah kerja yang ditawarkan oleh organisasi lain.	1	2	3	4	5	6	7
14.	Saya tidak berasakan yang kerja yang saya lakukan dihargai.	1	2	3	4	5	6	7

15.	Usaha yang saya lakukan untuk melakukan kerja dengan baik jarang kali dihalang oleh urusan birokrasi.	1	2	3	4	5	6	7
16.	Saya mendapati yang saya perlu berusaha dengan lebih keras semasa bekerja disebabkan oleh ketidakcekapan rakan sekerja	1	2	3	4	5	6	7
17.	Saya suka melakukan kerja yang saya buat semasa bekerja.	1	2	3	4	5	6	7
18.	Matlamat organisasi ini tidak jelas kepada saya.	1	2	3	4	5	6	7
19.	Saya berasa tidak dihargai oleh organisasi apabila saya fikirkan tentang gaji yang saya terima.	1	2	3	4	5	6	7
20.	Pekerja di sini maju ke hadapan dengan pantas sama seperti pekerja di tempat lain	1	2	3	4	5	6	7
21.	Penyelia saya tidak begitu mengendahkan perasaan pekerja bawahannya.	1	2	3	4	5	6	7
22.	Pakej faedah yang kami miliki berpatutan.	1	2	3	4	5	6	7
23.	Terdapat sedikit ganjaran sahaja untuk mereka yang bekerja di sini.	1	2	3	4	5	6	7
24.	Saya mempunyai terlalu banyak kerja yang perlu dilakukan di tempat kerja.	1	2	3	4	5	6	7
25.	Saya seronok bersama rakan sekerja.	1	2	3	4	5	6	7
26.	Saya sering berasakan yang saya tidak tahu apa-apa yang berlaku dengan organisasi.	1	2	3	4	5	6	7
27.	Saya berbangga semasa melakukan kerja.	1	2	3	4	5	6	7
28.	Saya berpuas hati dengan peluang kenaikan gaji saya.	1	2	3	4	5	6	7
29.	Terdapat faedah yang tidak kami peroleh yang sepatutnya kami peroleh	1	2	3	4	5	6	7
30.	Saya suka berkerja dengan penyelia saya.	1	2	3	4	5	6	7

31.	Saya mempunyai banyak kerja tulis menulis.	1	2	3	4	5	6	7
32.	Saya tidak berasakan yang usaha saya dibalas dengan sewajarnya	1	2	3	4	5	6	7
33.	Saya berpuas hati dengan peluang kenaikan pangkat saya.	1	2	3	4	5	6	7
34.	Terlalu banyak perbalahan dan pergaduhan di tempat kerja.	1	2	3	4	5	6	7
35.	Kerja saya menyeronokkan.	1	2	3	4	5	6	7
36.	Tugasan kerja tidak diterangkan sepenuhnya.	1	2	3	4	5	6	7

BAHAGIAN C

C1 : Keselamatan Pekerja

Fikirkan tentang pekerjaan anda. Tandakan setiap jawapan berpandukan skala yang dinyatakan.

(1: Sangat tidak setuju, 2: Tidak setuju, 3: Agak tidak setuju, 4: Berkecuali, 5: Agak setuju, 6: Setuju, 7: Sangat Setuju)

		Sangat tidak setuju				Sangat Setuju		
1.	Merbahaya.	1	2	3	4	5	6	7
2.	Selamat.	1	2	3	4	5	6	7
3.	Berisiko.	1	2	3	4	5	6	7
4.	Tidak sihat.	1	2	3	4	5	6	7
5.	Senang untuk mendapatkan kecederaan.	1	2	3	4	5	6	7
6.	Tidak selamat.	1	2	3	4	5	6	7
7.	Memudaratkan kesihatan.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Berpeluang menyebabkan kematian.	1	2	3	4	5	6	7
9.	Menakutkan.	1	2	3	4	5	6	7

C2: Keselamatan Rakan Sekeria

Fikirkan tentang orang yang bekerja dengan anda. Tandakan setiap jawapan berpandukan skala yang dinyatakan.

(1: Sangat tidak setuju, 2: Tidak setuju, 3: Agak tidak setuju, 4: Berkecuali, 5: Agak setuju, 6: Setuju, 7: Sangat Setuju)

		Sangat tidak setuju				Sangat Setuju		
		1	2	3	4	5	6	7
1.	Mengabaikan peraturan-peraturan keselamatan.	1	2	3	4	5	6	7
2.	Tidak pedulikan keselamatan orang lain.	1	2	3	4	5	6	7
3.	Memberi perhatian terhadap peraturan-peraturan keselamatan.	1	2	3	4	5	6	7
4.	Mematuhi peraturan - peraturan keselamatan.	1	2	3	4	5	6	7
5.	Mengambil berat terhadap keselamatan orang lain.	1	2	3	4	5	6	7
6.	Menggalakkan orang lain bekerja dengan selamat.	1	2	3	4	5	6	7
7.	Mengambil risiko dalam soal keselamatan.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Memastikan tempat kerja bersih.	1	2	3	4	5	6	7
9.	Berorientasikan keselamatan.	1	2	3	4	5	6	7
10.	Tidak menumpukan perhatian.	1	2	3	4	5	6	7

C3: Sikap Penyelia Terhadap Keselamatan

Fikirkan tentang penyelia anda. Tandakan setiap jawapan berpandukan skala yang dinyatakan.

(1: Sangat tidak setuju, 2: Tidak setuju, 3: Agak tidak setuju, 4: Berkecuali, 5: Agak setuju, 6: Setuju, 7: Sangat Setuju)

		Sangat tidak setuju				Sangat Setuju		
		1	2	3	4	5	6	7
1.	Menghargai tingkah laku kerja yang selamat.	1	2	3	4	5	6	7
2.	Menggalakkan tingkah laku kerja yang selamat.	1	2	3	4	5	6	7
3.	Sentiasa memaklumkan peraturan-peraturan keselamatan kepada pekerja.	1	2	3	4	5	6	7
4.	Memberi ganjaran terhadap perilaku yang selamat.	1	2	3	4	5	6	7

5.	Melibatkan pekerja dalam menetapkan matlamat keselamatan.	1	2	3	4	5	6	7
6.	Membincangkan isu-isu keselamatan dengan orang lain.	1	2	3	4	5	6	7
7.	Mengemaskini peraturan-peraturan keselamatan.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Melatih pekerja supaya bekerja dengan selamat.	1	2	3	4	5	6	7
9.	Menguatkuasakan peraturan-peraturan keselamatan.	1	2	3	4	5	6	7
10.	Bertindak terhadap cadangan-cadangan keselamatan.	1	2	3	4	5	6	7

C4: Keselamatan Pihak Pengurusan

Fikirkan tentang pihak pengurusan anda. Tandakan setiap jawapan berpandukan skala yang dinyatakan.

(1: Sangat tidak setuju, 2: Tidak setuju, 3: Agak tidak setuju, 4: Berkecuali, 5: Agak setuju, 6: Setuju, 7: Sangat Setuju)

		Sangat tidak setuju				Sangat Setuju			
1.	Menyediakan program keselamatan yang mencukupi.	1	2	3	4	5	6	7	
2.	Menjalankan pemeriksaan secara kerap.	1	2	3	4	5	6	7	
3.	Menyiasat masalah-masalah keselamatan dengan segera.	1	2	3	4	5	6	7	
4.	Memberi ganjaran terhadap pekerja-pekerja yang bekerja dengan selamat.	1	2	3	4	5	6	7	
5.	Menyediakan peralatan kerja yang selamat.	1	2	3	4	5	6	7	
6.	Menyediakan tempat kerja yang selamat.	1	2	3	4	5	6	7	
7.	Bertindak segera terhadap isu-isukeselamatan.	1	2	3	4	5	6	7	
8.	Membantu mengekalkan tempat kerja yang bersih.	1	2	3	4	5	6	7	
9.	Menyediakan maklumat-maklumat keselamatan.	1	2	3	4	5	6	7	
10.	Sentiasa memaklumkan kepada pekerja berkenaan keadaan-keadaan yang merbahaya.	1	2	3	4	5	6	7	

C5: Program / Polisi Keselamatan

Fikirkan tentang pelaksanaan program keselamatan di tempat kerja anda. Tandakan setiap jawapan berpandukan skala yang dinyatakan.

(1: Sangat tidak setuju, 2: Tidak setuju, 3: Agak tidak setuju, 4: Berkecuali, 5: Agak setuju, 6: Setuju, 7: Sangat Setuju)

		Sangat tidak setuju				Sangat Setuju		
		1	2	3	4	5	6	7
1.	Bermanfaat.	1	2	3	4	5	6	7
2.	Membantu mencegah kemalangan.	1	2	3	4	5	6	7
3.	Berfaedah.	1	2	3	4	5	6	7
4.	Bagus.	1	2	3	4	5	6	7
5.	Sangat bernilai.	1	2	3	4	5	6	7
6.	Tidak jelas.	1	2	3	4	5	6	7
7.	Penting.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Berkesan dalam mengurangkan kecederaan.	1	2	3	4	5	6	7
9.	Tidak sesuai diaplikasikan di tempat kerja saya.	1	2	3	4	5	6	7
10.	Program /polisi keselamatan yang ada tidak berkesan;	1	2	3	4	5	6	7

BAHAGIAN D

Sila baca dan buat pilihan yang paling sesuai dengan pendapat anda ke atas setiap pernyataan yang tertera berdasarkan skala yang diberikan.

(1: Sangat tidak setuju, 2: Tidak setuju, 3: Agak tidak setuju, 4: Berkecuali, 5: Agak setuju, 6: Setuju, 7: Sangat Setuju)

		Sangat tidak setuju				Sangat Setuju		
		1	2	3	4	5	6	7
1.	Saya dikehendaki melakukan sesuatu tugas yang sepatutnya dilakukan dengan cara yang berlainan.	1	2	3	4	5	6	7
2.	Saya membuat kerja yang sia-sia.	1	2	3	4	5	6	7
3.	Saya jarang mengalami situasi dimana saya tidak diberikan kakitangan yang cukup bagi menyiapkan sesuatu tugas.	1	2	3	4	5	6	7
4.	Saya bekerja di dalam beberapa kumpulan yang	1	2	3	4	5	6	7

	mempunyai cara bekerja yang hampir sama.							
5.	Saya diberikan tugas tanpa menerima apa-apa sumber dan bahan yang diperlukan untuk menyiapkannya.	1	2	3	4	5	6	7
6.	Saya selalu menyiapkan tugas tanpa merujuk apa-apa aturan atau dasar.	1	2	3	4	5	6	7
7.	Saya jarang menerima permintaan yang bercanggah daripada dua pihak.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Apabila saya menjalankan tugas dalam suatu bidang, tugas itu diterima oleh suatu pihak tetapi tidak diterima oleh pihak yang lain.	1	2	3	4	5	6	7

BAHAGIAN E

Sila baca dan buat pilihan yang paling sesuai dengan pendapat anda ke atas setiap pernyataan yang tertera berdasarkan skala yang diberikan.

(1: Sangat tidak setuju, 2: Tidak setuju, 3: Agak tidak setuju, 4: Berkecuali, 5: Agak setuju, 6: Setuju, 7: Sangat Setuju)

		Sangat tidak setuju				Sangat Setuju			
1.	Organisasi saya mengambil berat tentang pandangan saya.	1	2	3	4	5	6	7	
2.	Organisasi saya mengambil berat tentang kesejahteraan diri saya.	1	2	3	4	5	6	7	
3.	Organisasi saya mengambil kira nilai dan matlamat diri saya.	1	2	3	4	5	6	7	
4.	Organisasi saya sentiasa memberi bantuan sekiranya saya ditimpa masalah.	1	2	3	4	5	6	7	
5.	Organisasi saya akan memaafkan saya sekiranya terdapat kesilapan pada pihak saya.	1	2	3	4	5	6	7	
6.	Sekiranya diberikan peluang, organisasi saya akan mengambil kesempatan terhadap diri saya.	1	2	3	4	5	6	7	
7.	Organisasi saya kurang peka mengenai keadaan saya.	1	2	3	4	5	6	7	
8.	Organisasi saya sanggup membantu saya sekiranya saya memerlukan sedikit pertolongan.	1	2	3	4	5	6	7	

9.	Organisasi saya peka mengenai kepuasan saya ketika bekerja	1	2	3	4	5	6	7
10.	Organisasi saya merasa bangga atas pencapaian saya di tempat kerja.	1	2	3	4	5	6	7
11.	Organisasi saya menghargai sumbangan saya di tempat kerja	1	2	3	4	5	6	7

BAHAGIAN F

Sila baca dan buat pilihan yang paling sesuai dengan pendapat anda ke atas setiap pernyataan yang tertera berdasarkan skala yang diberikan.

(1: Sangat tidak setuju, 2: Tidak setuju, 3: Agak tidak setuju, 4: Berkecuali, 5: Agak setuju, 6: Setuju, 7: Sangat Setuju)

		Sangat tidak setuju				Sangat Setuju		
1.	Saya tidak mempunyai masa yang cukup untuk melakukan semua perkara yang diharapkan daripada saya dalam tempoh waktu kerja biasa.	1	2	3	4	5	6	7
2.	Saya bekerja lebih daripada 8 jam sehari	1	2	3	4	5	6	7
3.	Saya bekerja untuk jangka masa yang panjang walaupun pada hari cuti	1	2	3	4	5	6	7
4.	Saya terpaksa tergesa-gesa menyiapkan kerja saya.	1	2	3	4	5	6	7
5.	Aktiviti harian terjejas kerana beban kerja (cth: senaman, masa makan dan masa tidur)	1	2	3	4	5	6	7
6.	Tugas saya agak sukar.	1	2	3	4	5	6	7
7.	Saya berasa letih melakukan kerja saya.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Saya suka terjaga pada waktu malam kerana masalah di tempat kerja	1	2	3	4	5	6	7
9.	Saya berasa jemu dengan kerja saya	1	2	3	4	5	6	7

BAHAGIAN G

Sila baca dan buat pilihan yang paling sesuai dengan pendapat anda ke atas setiap pernyataan yang tertera berdasarkan skala yang diberikan.

(1: Sangat tidak setuju, 2: Tidak setuju, 3: Agak tidak setuju, 4: Berkecuali, 5: Agak setuju, 6: Setuju, 7: Sangat Setuju)

		Sangat tidak setuju				Sangat Setuju		
1.	Saya tahu bila saya perlu bersuara tentang masalah peribadi saya kepada orang lain.	1	2	3	4	5	6	7
2.	Apabila saya berhadapan dengan masalah, saya mengingati kembali waktu lalu yang mana saya berjaya menghadapi masalah yang serupa.	1	2	3	4	5	6	7
3.	Saya jangka yang saya akan berjaya dengan kebanyakan kerja yang saya lakukan.	1	2	3	4	5	6	7
4.	Mudah untuk orang lain bercerita tentang diri mereka kepada saya.	1	2	3	4	5	6	7
5.	Saya dapati sukar untuk saya fahami mesej bahasa tubuh orang lain.	1	2	3	4	5	6	7
6.	Sesetengah perkara penting yang berlaku dalam hidup saya menyebabkan saya menilai semula perkara yang penting dan perkara yang tidak penting.	1	2	3	4	5	6	7
7.	Saya lihat peluang baharu apabila emosi saya berubah.	1	2	3	4	5	6	7
8.	Emosi merupakan satu perkara yang menyebabkan hidup saya bernilai.	1	2	3	4	5	6	7
9.	Saya sedar tentang emosi saya semasa saya beremosi.	1	2	3	4	5	6	7
10.	Saya mengharapkan perkara baik akan berlaku.	1	2	3	4	5	6	7
11.	Saya suka berkongsi emosi saya dengan orang lain.	1	2	3	4	5	6	7
12.	Apabila saya mempunyai emosi yang positif, saya tahu cara untuk memastikan perasaan itu berlanjutan.	1	2	3	4	5	6	7

13.	Saya merencanakan program yang membuat orang lain gembira.	1	2	3	4	5	6	7
14.	Saya mencari aktiviti yang membuat saya bahagia.	1	2	3	4	5	6	7
15.	Saya sedar tentang mesej bahasa tubuh yang saya pamerkan kepada orang lain.	1	2	3	4	5	6	7
16.	Saya membawa diri saya dengan cara yang meninggalkan tanggapan yang baik kepada orang lain.	1	2	3	4	5	6	7
17.	Apabila emosi saya positif, mudah untuk saya menyelesaikan masalah.	1	2	3	4	5	6	7
18.	Saya dapat mengecam emosi orang dengan hanya melihat air muka mereka.	1	2	3	4	5	6	7
19.	Saya tahu sebab emosi saya berubah.	1	2	3	4	5	6	7
20.	Apabila emosi saya positif, mudah untuk saya fikirkan idea baharu.	1	2	3	4	5	6	7
21.	Saya dapat mengawal emosi saya.	1	2	3	4	5	6	7
22.	Saya mudah mengenali emosi saya semasa saya beremosi.	1	2	3	4	5	6	7
23.	Saya merangsang diri saya dengan membayangkan hasil yang baik yang saya peroleh apabila saya melakukan tugas saya.	1	2	3	4	5	6	7
24.	Saya memuji orang lain apabila mereka melaksanakan sesuatu dengan baik.	1	2	3	4	5	6	7
25.	Saya sedar akan mesej bahasa tubuh yang dipaparkan oleh orang lain.	1	2	3	4	5	6	7
26.	Apabila seseorang menceritakan tentang peristiwa penting dalam hidupnya, saya berasakan seolah-olah saya yang mengalami peristiwa itu sendiri.	1	2	3	4	5	6	7
27.	Apabila saya berasa adanya perubahan emosi, saya cenderung untuk fikirkan idea baharu.	1	2	3	4	5	6	7
28.	Apabila saya berhadapan dengan cabaran, saya putus asa kerana saya yakin saya akan gagal.	1	2	3	4	5	6	7

29.	Saya tahu apa-apa yang orang lain rasa hanya dengan melihat mereka.	1	2	3	4	5	6	7
30.	Saya bantu orang lain rasa baik apabila mereka sedih.	1	2	3	4	5	6	7
31.	Saya gunakan emosi yang baik untuk mendorong diri untuk terus berusaha semasa saya berhadapan dengan masalah.	1	2	3	4	5	6	7
32.	Saya tahu apa-apa yang orang lain rasa hanya dengan mendengar nada suara mereka.	1	2	3	4	5	6	7
33.	Sukar untuk saya memahami mengapa orang lain merasai apa-apa yang mereka rasai.	1	2	3	4	5	6	7

**SAYA MENGUCAPKAN BERBANYAK TERIMA KASIH ATAS KERJASAMA
YANG TELAH DIBERIKAN ANDA DALAM MENJAYAKAN KAJIAN INI**



UUM
Universiti Utara Malaysia

Lampiran B1-1-Surat Kebenaran Menjalankan Penyelidikan Jabatan Imigresen

Ketua Pengarah Imigresen,
Ibu Pejabat Jabatan Imigresen Malaysia,
(Kementerian Dalam Negeri),
No 15 Tingkat 1-7, (Podium) Persiaran Perdana, Presint 2,
62550 Putrajaya
(u.p : Pengarah Bahagian Pentadbiran /Pengarah Bahagian Sumber Manusia)



Tuan,

20 OGOS 2015

PERMOHONAN DAN PERBINCANGAN UNTUK MENJALANKAN KAJIAN DI JABATAN IMIGRESEN MALAYSIA

Dengan hormatnya merujuk kepada perkara diatas.

2. Saya Shazwani Mohd Salleh pelajar PhD (Matrik No: 95794) sepenuh masa dari Universiti Utara Malaysia di bawah penyeliaan Dr Fais Ahmad, berhasrat untuk membuat penyelidikan yang berhubungkait dengan masalah ketidakpuasan hati di kalangan pegawai-pegawai imigresen seperti tekanan kerja, persekitaran organisasi tempat kerja, kepimpinan pengurusan atasan, penglibatan sefta komitmen pegawai-pegawai serta faktor-faktor lain yang menyebabkan punca berlakunya pbagai masalah yang dihadapi oleh pegawai-pegawai imigresen. Malah, ingin melihat sendiri kebaikan kesatuan untuk pekerja.

3. Sehubungan dengan itu, saya amat berbesar hati sekiranya Tuan dapat memberi kebenaran untuk saya menjalan kajian di Jabatan Imigresen dan dapat memberi maklumat jabatan untuk tujuan kajian. Tarikh temujanji akan diberi tahu kemudian setelah mendapat kelulusan dari pihak tuan. Untuk makluman pihak Tuan saya telah berhubung dengan pihak Kesatuan Imigresen dan pihak mereka mencadangkan memohon terus dengan pihak Tuan.

Kesudian tuan untuk membenar saya melakukan kajian di Jabatan Imigresen amatla dihargai dan didahului dengan ucapan terima kasih.

Yang Benar,

Shazwani Mohd Salleh
SHAZWANI MOHD SALLEH

Email: shaz_5453@yahoo.com/ shaz5078@gmail.com

Tel: 0125953159

NO 1110, Lorong Gamelan 1/4,

Taman Bin Jaya, 08000

Sungai Petani Kedah.

MINISTRIAN PENGARAH BAHAGIAN SUMBER MANUSIA	
TPBC (1)	<input checked="" type="checkbox"/> Untuk Tindakan <input type="checkbox"/>
TPBC (2)	<input type="checkbox"/> Untuk Makluman <input type="checkbox"/>
	Sila Bincang <input type="checkbox"/>
	Fail <input type="checkbox"/>
CATATAN: Saya stop kerja teknikal red dan 25/8	

PPBC 6
1) semak dan pher umm
status kajian mereka, biza
pegi arer ciap
2) Hubungi peljar ini
stb teknt red
kian umm

076-
inta staff
1 faya apa dia
11.12

25/8

PT Aminu
Mohon
umslam
9/9/1



JABATAN IMIGRESEN MALAYSIA
(KEMENTERIAN DALAM NEGERI)
NO. 15, TINGKAT 1-7 (PODIUM)
PERSIARAN PERDANA, PRESINT 2,
62550 PUTRAJAYA
WILAYAH PERSEKUTUAN



Telefon : 603-8000 8000
(1MOCC)
Faks : 603-8880 1200
Portal Rasmi : www.imi.gov.my

"KESELAMATAN TANGGUNGJAWAB BERSAMA"

IM.101/HQ-C/584/1/2 Jld.20(ψ)
Zulkaedah 1436H
11 September 2015

Puan Shazwani binti Mohd Salleh
No. 1110, Lorong Gamelan ¼
Taman Ria Jaya, 08000
Sungai Petani, Kedah

Puan,

**PERMOHONAN DAN PERBINCANGAN UNTUK MENJALANKAN KAJIAN DI
JABATAN IMIGRESEN MALAYSIA**

Dengan hormatnya saya merujuk kepada surat puan bertarikh 20 Ogos 2015 mengenai perkara tersebut di atas.

2. Adalah dimaklumkan pihak Jabatan **tiada halangan** bagi puan untuk mendapatkan maklumat dan menjalankan kajian di Jabatan ini. Sehubungan itu, puan boleh **menghadirkan diri** di Bahagian Pengurusan Sumber Manusia, Aras 6, Jabatan Imigresen Malaysia, Putrajaya pada **29 September 2015 (Selasa)** untuk **perbincangan dan menjalankan kajian**.



IMMIGRATION KLIA
WORLD'S BEST
IMMIGRATION SERVICE
2010, 2011, 2013

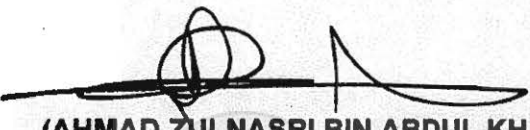
**ANUGERAH AGENSI SEKTOR
AWAM TERBAIK MIM 2013**

3. Untuk sebarang pertanyaan lanjut, sila hubungi **Puan Nazahatul Sykien binti Lehat, Penolong Pengarah Gred M44, Unit Kompetensi, Dasar Latihan dan Psikologi, Bahagian Pengurusan Sumber Manusia** di talian **03-88801059/1112**. Kerjasama dan perhatian pihak puan berhubung perkara di atas amatlah dihargai.

Sekian, terima kasih.

"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"
"MUDAH, CEPAT DAN BERINTEGRITI"

Saya yang menurut perintah,



(AHMAD ZULNASRI BIN ABDUL KHALID)
Bahagian Pengurusan Sumber Manusia
b.p Ketua Pengarah Imigresen
MALAYSIA

s.k.

PB(C)

TPB(K)

Puan Rozita binti Ramly
Othman Yeop Abdullah
Graduate School Of Business
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok
Kedah

Lampiran B1-2-Surat Kebenaran Menjalankan Penyelidikan Jabatan Imigresen Malaysia (2016)

Shazwani Binti Mohd Salleh
Kolej Perniagaan, Universiti Utara Malaysia,
06010 Sintok, Kedah.

Melalui: Dr. Fais Bin Ahmad, Penyelia Penyelidikan Ph.D,
Kolej Perniagaan, Universiti Utara Malaysia.

Kepada:

YBhg. Dato' Sri Hj. Mustafar Bin Hj. Ali,
Ketua Pengarah Imigresen Malaysia,
Ibu Pejabat Jabatan Imigresen Malaysia,
Tingkat 7 (PODIUM),
No 15, Persiaran Perdana, Presint 2
62550 Putrajaya.

3 Ogos, 2016

Yang Berbahagia Dato',

PERMOHONAN MENJALANKAN KAJIAN AKADEMIK DI JABATAN IMIGRESEN MALAYSIA

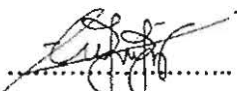
Merujuk kepada perkara diatas, dengan segala hormatnya dimaklumkan bahawa saya, Shazwani Binti Mohd Salleh, Pelajar Doktor Falsafah (PhD), Jurusan Program Pengurusan dari Universiti Utara Malaysia (UUM) ingin memohon kelulusan daripada Y.Bhg. Dato' bagi menjalankan kajian/penyelidikan akademik bagi menyiapkan tesis kedoktoran bertempat di Jabatan Imigresen seluruh Malaysia. Untuk makluman Y.Bhg. Dato', kajian ini hanyalah untuk tujuan akademik sahaja dan telah diberi kelulusan oleh Bahagian Pengurusan Sumber Manusia.

2. Disini, saya juga ingin memohon agar permohonan ini dapat dimaklumkan kepada kesemua Pengarah negeri Jabatan Imigresen seluruh Malaysia supaya borang kaji selidik kajian dapat diedarkan kepada responden yang terdiri daripada Pegawai Imigresen. Sehubungan dengan itu, saya lampirkan surat kebenaran daripada pihak pengurusan Universiti Utara Malaysia (UUM) dan surat kebenaran dari Bahagian Sumber Manusia Jabatan Imigresen untuk menjalankan kajian akademik di Jabatan Imigresen Malaysia.

3. Segala pertimbangan dan kerjasama daripada Y.Bhg. Dato' amatlah dihargai dan didahului dengan ucapan setinggi-tinggi terima kasih.

Sekian.

Yang benar,



(SHAZWANI BINTI MOHD SALLEH)

Tel: 012-5953159 / Email: shaz_5453@yahoo.com

s.k : Bahagian Pengurusan Sumber Manusia

Kesatuan Perkhidmatan Imigresen Semenanjung Malaysia



JABATAN IMIGRESEN MALAYSIA
(KEMENTERIAN DALAM NEGERI)
NO. 15, TINGKAT 1-7 (PODIUM)
PERSIARAN PERDANA, PRESINT 2
62550 PUTRAJAYA
WILAYAH PERSEKUTUAN



Telefon : 603-8000 8000
(1MOCC)
Faks : 603-8880 1200
Portal Rasmi : www.iml.gov.my

"KESELAMATAN TANGGUNGJAWAB BERSAMA"

IM.101/HQ-C/1130/8 Jld.7(13)
26 Zulhijjah 1437H
29 September 2016

Edaran seperti di Lampiran

YBhg. Dato'/Tuan/Puan,

**PERMOHONAN EDARAN BORANG KAJI SELIDIK DI JABATAN IMIGRESEN
MALAYSIA BAGI TUJUAN AKADEMIK**

Dengan hormatnya saya diarah merujuk perkara tersebut di atas.

2. Adalah dimaklumkan bahawa Puan Shazwani binti Mohd Salleh, No. Kad Pengenalan: 871022-02-5078, Pelajar Doktor Falsafah (PhD) dalam Jurusan Program Pengurusan, Universiti Utara Malaysia (UUM) sedang dalam proses menyiapkan thesis kedoktoran dan telah membuat permohonan untuk melakukan kaji selidik di Jabatan Imigresen bagi tujuan tersebut.

3. Pihak Jabatan **tiada halangan** di atas permohonan tersebut. Sehubungan itu, dipohon agar pihak YBhg. Dato'/tuan/puan dapat membantu beliau dalam urusan edaran dan pengumpulan semula borang kaji selidik kepada pegawai dan kakitangan di bawah seliaan YBhg. Dato'/tuan/puan. Beliau akan berhubung terus dengan pihak Pejabat Imigresen Negeri yang dipilih bagi tujuan kaji selidik tersebut.



4. Bersama-sama ini disertakan sesalinan surat permohonan beliau untuk makluman dan tindakan YBhg. Dato'/Tuan/Puan selanjutnya. Sekiranya memerlukan maklumat lanjut, YBhg. Dato'/Tuan/Puan boleh menghubungi **Encik Mohd. Anas bin Muhammad Dzarib, Penolong Pengarah di Unit Kompetensi, Dasar Latihan dan Psikologi, Bahagian Pengurusan Sumber Manusia** di talian 03-88801059.


5. Kerjasama pihak YBhg. Dato'/Tuan/puan berhubung perkara di atas amatlah dihargai.

Sekian, terima kasih.

" BERKHIDMAT UNTUK NEGARA "

" INTEGRITI PROFESIONAL MESRA "

Saya yang menurut perintah,


(AHMAD ZULFASRI BIN ABDUL KHALID)
Bahagian Pengurusan Sumber Manusia
b/p Ketua Pengarah Imigresen
MALAYSIA

s.k.

PB(C)

Puan Rozita binti Ramly
Othman Yeop Abdullah
Graduate School Of Business
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok
Kedah

- Mohon pihak puan berhubung terus dengan
Pejabat Imigresen Negeri yang berkenaan
menggunakan rujukan surat kebenaran ini.

Pengarah
Jabatan Imigresen Negeri Johor
Tingkat 14, Blok I,
Kompleks Kementerian Dalam Negeri
Taman Setia Tropika, Kempas
81200 Johor Bahru
Johor

Pengarah
Jabatan Imigresen Wilayah Persekutuan
Kuala Lumpur,
Araas L-G, Tingkat 1,2 dan 5,
Kompleks Kementerian Dalam Negeri
No. 69, Jln Sri Hartamas 1
Off Jalan Tuanku Abdul Halim
50480 W.P Kuala Lumpur

Pengarah
Jabatan Imigresen Negeri Selangor
Tingkat 2, Kompleks PKNS
40560 Shah Alam
Selangor

Pengarah
Jabatan Imigresen Negeri Perak
Araas 2-4, Kompleks Kdn
Persiaran Meru Utama
Bandar Meru Raya
30020 Jelapang, Ipoh
Perak

Pengarah
Jabatan Imigresen Negeri Pahang
Kompleks Kdn
Bandar Indera Mahkota
25200 Kuantan
Pahang

Pengarah
Akademi Imigresen Malaysia (Aimm)
Batu 12, Jalan Pantai
71050 Si Rusa, Port Dickson

Negeri Sembilan
Pengerah
Jabatan Imigresen Negeri Melaka
Aras 1-3, Blok Pentadbiran
Kompleks Kdr, Jalan Seri Negeri
75450 Ayer Keroh
Melaka

Pengerah
Jabatan Imigresen Negeri Terengganu
Tingkat 1, Wisma Persekutuan
Jalan Sultan Ismail
20200 Kuala Terengganu
Terengganu

Pengerah
Jabatan Imigresen Negeri Pulau Pinang
Jalan Kelasah
Bandar Seberang Jaya
13700 Seberang Jaya
Pulau Pinang

Pengerah
Pejabat Imigresen Klia, Tingkat Bawah
Bangunan Airport Management Centre (Amc)
64000 Sepang
Selangor

Pengerah
Jabatan Imigresen Negeri Kelantan
Aras 2, Wisma Persekutuan
Jalan Bayam
15550 Kota Bharu
Kelantan

Pengerah
Jabatan Imigresen Negeri Kedah
Tingkat 1 & 2, Bangunan Kdn
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
Bandar Mu'adzam Shah
06550 Alor Setar
Kedah

Pengerah
Jabatan Imigresen Negeri Sembilan
Tingkat 4, Wisma Persekutuan
Jalan Dato' Abdul Kadir
70000 Seremban
Negeri Sembilan

Pengerah
Jabatan Imigresen Negeri Perlis
Tingkat 1 & 2, Kompleks Kdn
Persiaran Wawasan, Mukim Seriab
01000 Kangar
Perlis

Lampiran B1-3-Surat Kebenaran Menjalankan Penyelidikan UUM



OTHMAN YEOP ABDULLAH
GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM SINTOK
KEDAH DARUL AMAN
MALAYSIA



Tel: 604-928 7118/7119/7130
Faks (fax): 604-928 7160
Laman Web (Web): www.oyagsb.uum.edu.my

KEDAH AMAN MAKMUR • BERSAMA MEMACU TRANSFORMASI

UUM/OYAGSB/K-14
2 November 2014

TO WHOM IT MAY CONCERN

Dear Sir/Madam

DATA COLLECTION

PROGRAMME: DOCTOR OF PHILOSOPHY
SUPERVISOR: DR. FAIZ AHMAD

This is to certify that the following is a postgraduate student from the OYA Graduate School of Business, Universiti Utara Malaysia. She is pursuing the above mentioned course which requires her to undertake an academic study and prepare an assignment. The details are as follows:

NO.	NAME	MATRIC NO.
1.	Shazwani Binti Mohd Salleh	95794

In this regard, I hope that you could kindly provide assistance and cooperation for her to successfully complete the assignment given. All the information gathered will be strictly used for academic purposes only.

Your cooperation and assistance is very much appreciated.

Thank you.

"SCHOLARSHIP, VIRTUE, SERVICE"

Yours faithfully

ROZITA BINTI RAMAN

Assistant Registrar
for Dean

Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business

c.c - Student's File (95794)

Universiti Pengurusan Terkemuka
The Eminent Management University

Lampiran B2-1-Sejarah Jabatan Imigresen Malaysia

Sebelum Perang Dunia Kedua, Jabatan Imigresen melaksanakan tugas-tugas kawalan dan pemeriksaan imigresen. Tugas ini melibatkan pemeriksaan fizikal dan dokumen perjalanan di pintu-pintu masuk. Pengurusan Imigresen ditadbir oleh seorang pegawai kanan Malaysian Civil Service dengan gelaran jawatan 'Immigration Officer, Straits Settlement and Federated Malay States'. Seorang Timbalan Pegawai Imigresen iaitu seorang pegawai polis secara pinjaman ditempatkan di Pulau Pinang, yang merupakan pintu masuk ke Malaya. Pintu-pintu masuk lain ialah Changloon, Padang Besar, Kroh dan Port Swettenham. Pusat Pentadbirannya terletak di Singapura.

Selepas Perang Dunia Kedua, Jabatan Imigresen dikenali sebagai "Refugees and Displaced Persons Bureau" yang berpusat di Kuala Lumpur dan diketuai oleh seorang pegawai British Military Administration. Tugas utamanya adalah membawa balik orang-orang yang terkandas di luar Negara akibat Perang Dunia Kedua. Undang-undang Imigresen yang pertama ialah "Passenger Restriction Ordinance 1922" yang berkuatkuasa mulai 21 Julai 1922 iaitu bagi melaksanakan kawalan kemasukan ke Negara ini. Pada tahun 1930 "The Aliens Immigration Restrictions Ordinance" telah digubal untuk mengawal ketibaan dan kawalan ke atas buruh-buruh khususnya daripada China yang mana sistem kuota digunakan. Kajian semula telah dibuat untuk tujuan langkah kawalan yang lebih ketat dengan penggubalan "The Aliens Ordinance 1932" yang berkuatkuasa mulai 1 April 1933. Perjanjian penubuhan Persekutuan Tanah Melayu dan pengisytiharan darurat pada tahun 1948 telah membawa kepada penggubalan undang-undang Imigresen

dan paspot yang lebih sempurna seperti berikut: The Emergency (Travel Restriction) Regulation 1948, The Passport Ordinance 1949, The Passport Regulations 1949 dan The Emergency (Entry By Land From Thailand) Regulations 1949.

Immigration Ordinance 1952, iaitu undang-undang utama imigresen menggantikan undang-undang yang digubal pada waktu darurat. Tujuan undang-undang ini adalah untuk mengadakan kawalan ke atas kemasukan semua Warganegara British, rakyat di bawah naungan British dan "Alien" ke Persekutuan Tanah Melayu dan juga berkuatkuasa di Singapura. Pada masa itu Jabatan Imigresen diletakkan di bawah pentadbiran Kementerian Luar Negeri. Selain dari menguruskan kawalan ketibaan, Jabatan Imigresen juga dipertanggungjawabkan untuk mengeluarkan pasport di mana pejabat pengeluarannya bertempat di Singapura, Pulau Pinang, pejabat-pejabat Residen-residen dan Penasihat Inggeris. Pengurusan pengeluaran visa dan permohonan kewarganegaraan Negara-negara Komanwel bagi pihak Kerajaan Inggeris.

Selepas kemerdekaan, The Immigration Ordinance 1959, The Immigration Regulations 1959 dan The Passport Ordinance 1960 telah digubal bagi menggantikan The Immigration Ordinance 1952, The Passport Ordinance 1949 dan The Passport Regulations 1949. Undang-undang ini memperuntukkan lebih kuasa untuk mengawal kemasukan orang asing dan pelawat ke Persekutuan Tanah Melayu.

Pembentukan Malaysia pada tahun 1963 memperluaskan keperluan imigresen ke Sabah dan Sarawak. The Immigration (Transitional Provisions) Act 1963 digubal bagi

memelihara kepentingan negeri-negeri tersebut. Selain daripada melaksanakan kawalan kemasukan bukan warganegara, pihak imigresen di Sabah dan Sarawak juga mengawal kemasukan warganegara dari semenanjung. Pada tahun 1964, pengurusan hal ehwal imigresen dipindahkan daripada Kementerian Luar Negeri ke Kementerian Dalam Negeri dan pentadbiran imigresen mula dipegang oleh anak tempatan dengan perantaraan Encik Ibrahim Bin Ali sebagai Pengawal Imigresen Negara yang pertama pada 1 Januari 1967 dengan Ibu Pejabat yang berpusat di Jalan Tugu Kuala Lumpur pada 13 April 1965.

Pada 1 Disember 1971, pentadbiran Imigresen Negeri-negeri Tanah Melayu telah disatukan di bawah Ibu Pejabat Imigresen Malaysia. Undang-undang mengenai imigresen yang berkuatkuasa pada masa itu telah disemak semula dan disatukan pada tahun 1974 bagi memasukkan peruntukan-peruntukan khusus untuk Sabah dan Sarawak. The Immigration Act 1959/63 (Act No. 155) dan The Passport Act 1966 (Act No. 150) diperluaskan pemakaiannya ke seluruh negara. Akta ini telah dikemaskini dan dipinda dari masa ke semasa selaras dengan perkembangan semasa. Gelaran Pengawal Imigresen telah ditukar kepada Ketua Pengarah Imigresen pada tahun 1969.

Penubuhan Ibu Pejabat Jabatan Imigresen Malaysia adalah di negeri Pulau Pinang pada tahun 1947. Pada 13 April 1965, Ibu Pejabat Imigresen dipindahkan ke Jalan Tugu Kuala Lumpur. Perpindahan kedua pada Januari 1981 ke Bangunan Bukota, Jalan Pantai Baru Kuala Lumpur. Pada tahun 1988, Ibu Pejabat Imigresen sekali lagi berubah di mana pejabat ini dipindahkan ke Pusat Bandar Damansara Kuala Lumpur. Bermula pada September 2004, Ibu Pejabat Imigresen dipindahkan ke Wilayah Persekutuan Putrajaya.

Perpindahan ini dilakukan secara berperingkat sebagai langkah untuk memastikan proses kerja dapat dijalankan dengan sempurna. Di samping itu juga Jabatan Imigresen Malaysia merupakan salah satu agensi di bawah Kementerian Dalam Negeri. Ia menyediakan perkhidmatan kepada Warganegara Malaysia, Penduduk Tetap dan Warga Asing yang berkunjung ke Malaysia. Berikut adalah fungsi Jabatan iaitu mengeluarkan Pasport atau Dokumen Perjalanan kepada warganegara dan penduduk tetap, mengeluarkan Visa, Pas dan Permit kepada warganegara asing yang memasuki Malaysia, mengawalselia pergerakan keluar/masuk orang di pintu-pintu masuk yang diwartakan, menguatkuasa Akta Imigresen 1959/63, Peraturan-peraturan Imigresen 1963 dan Akta Pasport 1966 dan memberi perkhidmatan sokongan yang berkualiti dan efisien kepada pelanggan Jabatan.



UUM
Universiti Utara Malaysia

Lampiran B2-2-Sejarah Ringkas Kecerdasan Emosi

Sejarah perkembangan penyelidikan mengenai emosi dan kecerdasan emosi dapat dibahagikan kepada tiga disiplin utama, iaitu domain sosiologi, domain psikologi dan domain kepemimpinan (Weinberger, 2002). Kajian mengenai emosi pada kajian peringkat awalnya dipelopori dalam bidang sosiologi dan psikologi. Dalam bidang sosiologi, kajian peringkat awal lebih tertumpu kepada emosi buruh (Hochschild, 1979), serta terhadap emosi dan rasionaliti (Fineman, 1999). Manakala dari sudut psikologi, banyak kajian tertumpu pada aspek emosi dan motivasi (Pinder, 1998; Plutchik, 1984), empati (Mehrabian & Epstein, 1972), dan mengenai perasaan (Mayer & Bremer, 1985).

Kajian berkaitan dengan kecerdasan dimulakan oleh Thorndike (1920) dengan membahagikannya kepada tiga komponen, iaitu kecerdasan sosial, kecerdasan konkrit, dan kecerdasan abstrak. Definisi lain berkaitan dengan kecerdasan ialah kapasiti individu untuk bertindak mengikut keperluan, berfikir secara rasional dan berbincang secara berkesan berdasarkan persekitarannya (Weschler, 1958). Pada tahun 1950-an, Abraham Maslow yang meneliti tentang pencapaian tertinggi manusia, menumpukan kepada masalah kesihatan dan soal kebahagiaan hidup. Manusia mula didedahkan kepada konsep kebahagiaan, kesihatan dan kejayaan dalam kehidupan. Sebelum Maslow, kebanyakan kajian awal lebih menekankan kepada penyelesaian masalah berkaitan ketakutan dan kegagalan. Carl Rogers (1969), sebagai contoh meletakkan kepentingan perasaan, pertimbangan dan menggalakkan seseorang itu untuk belajar melalui pemerhatian, bukannya melalui guru atau ahli-ahli psikologi.

Selain itu, Gardner (1983), pakar psikologi dari Universiti Harvard juga menghuraikan mengenai konsep kecerdasan emosi didalam bukunya, *Frame of Mind*. Dimana beliau mencadangkan asas-asas kecerdasan seperti kebiasaan mendengar (*familia verbal*) dan kemampuan matematik. Gardner (1983), membahagikan kecerdasan sosial dalam teori kecerdasan pelbagai (*multipleintelligence*) kepada dua bahagian, iaitu hubungan diri dengan individu-individu lain (*interpersonal*) dan kecerdasan yang berkaitan dengan diri sendiri (*intrapersonal intelligence*). Kecerdasan interpersonal bermaksud kemampuan untuk memahami orang lain dari aspek motif, motivasi dan cara mereka bekerja manakala kecerdasan intrapersonal berkaitan dengan kemampuan untuk memotivasikan diri yang lahir dari dalam diri seseorang itu (Goleman, 2011). Dalam teori kecerdasan pelbagai ini juga, Gabriel dan Griffiths (2002), mencadangkan kecerdasan sebagai kapasiti dalam proses penyelesaian masalah

Perkembangan kajian kecerdasan emosi semakin ketara pada tahun-tahun 1990-an. Istilah kecerdasan emosi telah dikaji oleh Mayer dan Salovey(1997), dengan lebih saintifik untuk memperlihatkan perbezaan kemampuan seseorang itu dalam aspek emosi. Kajian mereka mendapati sesetengah orang lebih berkemampuan untuk mengurus emosi diri dengan baik seperti dapat mengidentifikasikan perasaan diri sendiri, perasaan orang lain dan dapat menyelesaikan masalah-masalah atau isu yang berkaitan dengan emosi. Del dan Akbarpur (2011), mengkategorikan persoalan hubungan dengan individu (*interpersonal*) dan hubungan dengan diri sendiri (*intrapersonal*) kepada lima asas utama iaitu: kesedaran diri; pengurusan emosi; motivasi diri; empati dan mengurus emosinya

dalam hubungan dengan orang lain. Derman (1999) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kecerdasan sosial iaitu kemampuan untuk mengamati emosi dirinya sendiri dan emosi orang lain, mengklasifikasikannya dan menggunakan informasi tersebut sebagai panduan untuk memikirkan sesuatu tindakan yang bersesuaian.

Mayer dan Salovey (1997), melihat kembali definisi mengenai kecerdasan emosi dan mereka membahagikannya kepada empat bahagian iaitu kemampuan mental dalam mempersepsi emosi, kemampuan untuk menilai emosi, kemampuan untuk berhubungan dengan subordinat dan kemampuan menyuntik emosi sebagai kaedah untuk membantu memahami emosi dirinya dan orang lain. Mereka juga menjelaskan bahawa pengetahuan mengenai emosi akan dapat meningkatkan keberkesanan kepimpinan dalam berhubungan dan mempengaruhi subordinat untuk meningkatkan perkembangan intelektual dan keberkesanan organisasi. Kajian menunjukkan seseorang yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi dijangka lebih cepat bertindak dan peka terhadap sesuatu keadaan (Mayer & Salovey, 1997).

Sumber : Izani Bin Ibrahim (2014)

**Lampiran B2-3-Penghuraian Kerja Perkhidmatan Pegawai Imigresen Gred KP
17/19, KP 22 dan KP 26**

PENGHURAIAN KERJA PERKHIDMATAN PEGAWAI IMIGRESEN

1. SKIM PERKHIDMATAN

Pegawai Imigresen Gred KP17, KP22, KP26.

2. PERINGKAT ORGANISASI

Jabatan Imigresen Malaysia/Agensi Kerajaan.

3. RINGKASAN TUGAS

Bertanggungjawab menjalankan tugas mengeluarkan pasport dan dokumen perjalanan, mengeluarkan visa, pas dan permit, mengawal selia pergerakan keluar masuk di pintu-pintu masuk yang diwartakan serta memberi perkhidmatan sokongan yang berkualiti dan efisien kepada pelanggan jabatan untuk memantapkan lagi pengurusan organisasi serta meningkatkan mutu perkhidmatan imigresen bagi memenuhi aspirasi rakyat dan negara.

4. SKOP FUNGSI DAN BIDANG TUGAS

4.1 Pegawai Imigresen Gred KP17

4.1.1 Aspek Operasi

a. Membantu Ketua Unit Penguatkuasaan di peringkat negeri/ cawangan/daerah menyelia serta memastikan operasi penguatkuasaan Imigresen mencapai standard dan prosedur yang ditetapkan.

b. Menganggotai unit/bahagian *core business* imigresen di peringkat negeri/cawangan/daerah dan bahagian di ibu pejabat berdasarkan Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-peraturan Imigresen 1963.

4.1.2 Aspek Penguatkuasaan

a. Membantu Ketua Unit Penguatkuasaan di peringkat negeri/ cawangan/daerah mengawal selia dan membuat pemeriksaan bagi tujuan menguatkuasakan peruntukan di bawah Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-peraturan Imigresen 1963.

b. Melakukan program tindakan susulan/naziran seperti mana di arahkan ke atas mana-mana tuan punya milik premis dan pekerja yang tidak mematuhi Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-Peraturan Imigresen 1963.

c. Menjalankan perintah larangan berdasarkan Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-Peraturan Imigresen 1963.

d. Membantu Ketua Unit Penguatkuasaan mengurus dan merancang program pelaksanaan jadual dan jenis operasi yang perlu dijalankan pada setiap masa.

e. Menjalankan penyiasatan ke atas premis yang melakukan kesalahan serta pendakwaan ke atas mana-mana kesalahan di bawah Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-Peraturan Imigresen 1963.

f. Membantu menguruskan program perlaksanaan mengkompaun, menyenaraihitamkan nama pesalah dan pengusiran berdasarkan Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-peraturan Imigresen 1963.

4.1.3 Aspek Pencegahan dan Keselamatan Negara

- a. Membantu menyelia program kempen kesedaran terhadap warganegara akan hukuman berat jika didapati menggaji atau melindungi pendatang asing tanpa izin dan jika didapati bekerja tanpa pas atau permit yang sah.
- b. Membantu menyelia program kesedaran terhadap warga asing akan hukuman jika didapati bekerja tanpa pas atau permit yang sah.
- c. Membantu menyelia program kesedaran terhadap warga asing jika mereka ditipu oleh ejen atau orang-orang tidak bertanggungjawab yang menjanjikan kerja dengan gaji lumayan.
- d. Membantu menyelia program Pendatang Asing Tanpa Izin (PATI) sifar di negara Malaysia.

4.1.4 Aspek Keselamatan dan Pasport

- a. Menyemak pergerakan warganegara dan pelawat yang menarik perhatian pelbagai agensi luar/kerajaan.
- b. Menyediakan statistik keluar/masuk warganegara dan pelawat untuk pelbagai keperluan semasa.

4.1.5 Aspek Pekerja Asing

- a. Memproses permohonan-permohonan berkaitan pekerja asing daripada pelbagai sektor.
- b. Mengendalikan serta menjalankan siasatan kes-kes aduan yang diarahkan atau dirujuk dari pegawai dan menyediakan perakuan bagi kes-kes rayuan pekerja asing yang telah ditolak.
- c. Melakukan transaksi mengeluarkan akuan penerimaan permohonan VDR (Visa Dengan Rujukan) setelah disemak dokumen lengkap.

4.1.6 Aspek Visa, Pas dan Permit

- a. Memproses permohonan rayuan permit masuk dan menguruskan urusan bayaran permit masuk.
- b. Memproses semua permohonan pelbagai jenis visa dan pasport serta menguruskan urusan permohonan daripada *Malaysia My Second Home* (MMSH).
- c. Menerima dan memproses permohonan Kad Perjalanan Perniagaan *Asian Pacific Economic Co-operation* (APEC) dari warganegara Malaysia dan memastikan permohonan lengkap.

4.2 Pegawai Imigresen Gred KP22

4.2.1 Aspek Operasi

- a. Membantu aktiviti Unit Penguatkuasa di peringkat negeri/ cawangan/daerah serta memastikan operasi penguatkuasaan imigresen mencapai standard dan prosedur yang ditetapkan.
- b. Mengawal selia pengurusan pejabat imigresen dan semua Depot Tahanan Imigresen di semua negeri.
- c. Mengawal selia program/aktiviti pegawai di bawah seliaan.
- d. Mengetuai unit/bahagian *core business* imigresen di peringkat negeri/cawangan/daerah dan bahagian di ibu pejabat berdasarkan Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-peraturan Imigresen 1963.
- e. Memeriksa di atas kapal-kapal terbang dan kereta api serta memastikan tidak ada penumpang yang mengelak dari pemeriksaan imigresen. Seterusnya mengeluarkan

certificate of clearance setelah tamat pemeriksaan sejajar seksyen 51(a), Akta Imigresen 1959/63.

f. Menimbang dan memperakukan untuk kelulusan pegawai atasan permohonan permit masuk semula, visa dan visa masuk semula, sijil-sijil akuan pengenalan, pasport-pasport dan pas-pas lawatan.

g. Merampas pasport dan dokumen perjalanan orang-orang yang disyaki melakukan kesalahan atau jenayah.

h. Menahan dan merampas kapal kecil (di bawah 75 tan) yang disyaki tidak mematuhi seksyen 49A, Akta dan Peraturan Imigresen.

4.2.2 Aspek Penguatkuasaan

a. Menganggotai Unit Penguatkuasa di peringkat negeri/ cawangan/daerah serta mengawal selia dan membuat pemeriksaan bagi tujuan menguatkuasakan peruntukan di bawah Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-peraturan Imigresen 1963.

b. Menjalankan perintah larangan berdasarkan Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-Peraturan Imigresen 1963.

c. Mengurus program tindakan susulan/naziran di peringkat negeri/cawangan/daerah seperti mana diarahkan ke atas mana-mana tuan punya milik premis dan pekerja yang tidak mematuhi Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-peraturan Imigresen 1963.

d. Mengurus dan merancang program pelaksanaan jadual dan operasi di peringkat negeri/cawangan/daerah yang perlu dijalankan pada setiap masa.

e. Menjalankan penyiasatan mana-mana premis yang melakukan kesalahan serta menjalankan pendakwaan manamana kesalahan di bawah Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-peraturan Imigresen 1963.

f. Menguruskan program pelaksanaan mengkompaun, menyenaraihitamkan nama pesalah dan pengusiran di peringkat negeri/cawangan/daerah berdasarkan Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturanperaturan Imigresen 1963.

g. Menyelia tugas-tugas pegawai bawahan semasa operasi, siasatan, pendakwaan dan risikan.

4.2.3 Aspek Pencegahan dan Keselamatan Negara

a. Menyelia program kesedaran terhadap warga asing di peringkat negeri/cawangan/daerah mengenai hukuman jika didapati bekerja tanpa pas atau permit yang sah.

b. Menyelia program kempen kesedaran terhadap warganegara di peringkat negeri/cawangan/daerah mengenai hukuman berat jika didapati menggaji atau melindungi pendatang asing tanpa izin.

c. Menyelia program kesedaran terhadap warga asing di peringkat negeri/cawangan/daerah jika mereka ditipu oleh agen atau orang-orang tidak bertanggungjawab yang menjanjikan kerja dengan gaji lumayan.

4.2.4 Aspek Keselamatan dan Pasport

a. Menyediakan statistik keluar/masuk warganegara dan pelawat untuk pelbagai keperluan semasa.

b. Menyemak pergerakan pelawat dan warganegara yang menarik perhatian pelbagai agensi luar dan/kerajaan.

4.2.5 Aspek Pekerja Asing

- a. Menyelia tuas semua Pegawai Imigresen Gred KP17 di Bahagian Pekerja Asing bagi memastikan setiap pegawai menjalankan tugas dengan baik dan mengikut peraturan.
- b. Menyelia semua permohonan berkaitan pendaftaran baru, pembaharuan dan sebagainya dan mengambil tindakan dalam tempoh sepatutnya.
- c. Membuat gantian konsulat bagi pembantu rumah asing yang tidak hadir dan yang undur diri.
- d. Menguruskan hal-hal berkaitan agensi dan pendaftaran agensi pekerjaan serta menyelia aduan dari agensi-agensi pekerjaan mengenai penggunaan aplikasi sistem IDEAS bagi permohonan Pembantu Rumah Asing (PRA).
- e. Memastikan penyeliaan dan pemantauan serta tindakan terhadap agensi-agensi pekerjaan lebih sistematik dan mengemaskinikan rekod pekerja yang telah dipindah sektor ke sistem imigresen.
- f. Membantu dalam masalah teknikal dan sistem aplikasi pengurusan lanjutan, pengeluaran pelek dan kad pekerja asing.
- g. Menyelia pengeluaran Pas Khas yang menunggu kelulusan PLKS atau membuat persiapan keluar serta memo periksa asing yang hendak dihantar pulang ke negara asal.
- h. Membantu dalam urusan siasatan dan mengadakan naziran ke atas majikan yang menggaji pekerja asing bagi memastikan syarat penggajian pekerja asing dipatuhi oleh majikan.

4.2.6 Aspek Visa, Pas dan Permit

- a. Mengkaji dan menyediakan laporan berhubung statistik yang diperoleh dari negeri-negeri.
- b. Menyemak permohonan serahan permit masuk (hilang taraf penduduk tetap) dan membuat ulasan dan memajukan fail kepada Pegawai Imigresen Gred KP26.
- c. Menyelia *queue* bagi permohonan notis Pemberitahuan Taraf Penduduk Tetap.
- d. Bertanggungjawab sebagai penyelia dan membantu Ketua Sektor melakukan naziran bagi Sektor Pas Lawatan Sosial dan Sektor *Malaysia My Second Home*.
- e. Mengeluarkan surat kelulusan VGOA bagi permohonan VDR yang telah diluluskan dan menyemak bayaran dan boring *Security Bond* atau *Personal Bond* sebelum VGOA dikeluarkan.
- f. Menyemak ketulenan pelek bagi kes-kes yang dirujuk oleh polis.
- g. Bertanggungjawab terhadap Unit PL(S) jangka panjang dari segi keselamatan, tatacara dan proses kerja mengikut undang-undang dan peraturan pekeliling jabatan.
- h. Mengendalikan urusan permohonan Pas Lawatan Ikhtisas serta menyelia semua aktiviti berhubung *Malaysia My Second Home* (MMSH).
- i. Menandatangani surat kelulusan Pas Pelajar atau surat-surat yang berkenaan dengan aktiviti-aktiviti tersebut dan menyemak serta membuat ulasan untuk diberi kepada pegawai bagi kelulusan permohonan kebenaran bekerja kepada pelajar antarabangsa.
- j. Memastikan *Fast Track Clearance* diberi kepada pemohon-pemohon VIP dari ekonomi berkaitan yang dipohon melalui e-mel.
- k. Menyemak semua aktiviti berhubung Kad Perjalanan *Asian Pacific Economic Co-operation* (APEC).

4.2.7 Bahagian Pas Penggajian

- a. Mengawal selia aktiviti-aktiviti naziran terhadap permohonan Pra-JKPD dan Pra-Kelulusan.
- b. Memantau permohonan palsu dan terlibat dalam menyemak sebelum meluluskan sesuatu permohonan.

4.3 Pegawai Imigresen Gred KP26

4.3.1 Aspek Operasi

- a. Memantau aktiviti Unit Penguatkuasaan di peringkat negeri/ cawangan/daerah serta memastikan operasi penguatkuasaan imigresen mencapai standard dan prosedur yang ditetapkan.
- b. Mengetuai unit/bahagian *core business* imigresen di peringkat negeri/cawangan/daerah dan bahagian di ibu pejabat berdasarkan Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-peraturan Imigresen 1963.

4.3.2 Aspek Penguatkuasaan

- a. Menganggotai Unit Penguatkuasaan di peringkat negeri/ cawangan/daerah serta mengawal selia dan membuat pemeriksaan bagi tujuan menguatkuasakan peruntukan dibawah Akta Imigresen 1959/63.
- b. Menjalankan perintah larangan berdasarkan Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-peraturan Imigresen 1963.
- c. Mengurus dan merancang program pelaksanaan jadual dan jenis operasi di peringkat negeri/cawangan/daerah yang perlu dijalankan pada setiap masa.
- d. Mengurus program tindakan susulan/naziran di peringkat negeri/cawangan/daerah seperti mana diarahkan ke atas mana-mana tuan punya milik premis dan pekerja yang tidak mematuhi Akta Imigresen 1959/63 Akta Pasport 1966 dan Peraturan-peraturan Imigresen 1963.
- e. Menjalankan penyiasatan dan pendakwaan mana-mana kesalahan serta ke atas mana-mana premis yang melakukan kesalahan di bawah Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-peraturan Imigresen 1963.
- f. Menguruskan program perlaksanaan mengkompaun dan menyenaraihitamkan pesalah-pesalah dan pengusiran di peringkat negeri/cawangan/daerah berdasarkan Akta Imigresen 1959/63, Akta Pasport 1966 dan Peraturan-peraturan Imigresen 1963.
- g. Menyelia tugas-tugas pegawai bawahan semasa operasi, siasatan, pendakwaan dan risikan.

4.3.3 Aspek Pencegahan dan Keselamatan Negara

- a. Menyelia program kempen kesedaran terhadap warganegara di peringkat negeri/cawangan/daerah akan hukuman berat jika didapati menggaji atau melindungi pendatang asing tanpa izin.
- b. Menyelia program kesedaran terhadap warganegara asing di peringkat negeri/cawangan/daerah mengenai hukuman jika didapati bekerja tanpa pas atau permit yang sah.
- c. Menyelia program kesedaran terhadap warga asing di peringkat negeri/cawangan/daerah jika mereka ditipu oleh agen atau orang-orang yang tidak bertanggungjawab yang menjanjikan kerja dengan gaji lumayan.

d. Menyelia program Pendatang Asing Tanpa Izin (PATI) sifar di negara Malaysia (peringkat negeri/cawangan/daerah).

4.3.4 Aspek Pengurusan

a. Menyediakan bajet dan menguruskan aset serta menyelia kod etika.

b. Menyelia di kaunter-kaunter perkhidmatan dan bertindak sebagai pegawai rujukan di kaunter bagi menyelesaikan sebarang masalah yang timbul.

4.3.5 Aspek Keselamatan dan Pasport

a. Menjalankan siasatan berkaitan kes-kes berbangkit mengenai prosedur kemasukan dan penolakan masuk serta menyelenggara laporan notis penolakan masuk (NTL) di semua pintu masuk darat, udara dan laut.

b. Menyemak pergerakan warganegara dan pelawat yang menarik perhatian pelbagai agensi luar atau kerajaan.

c. Menyelia tugas di kaunter dan bertindak sebagai pegawai rujukan di kaunter serta menyusun atur tugas pegawai di bilik proses VDR mengikut kesesuaian bagi mengelak *backlock*.

4.3.6 Aspek Pekerja Asing

a. Menyemak dan menyelia permohonan VDR dan pengeluaran pelekat PLKS pekerja asing pelbagai sektor dari syarikat *outsourcing*.

b. Menyelia pengeluaran Pas Khas yang menunggu kelulusan PLKS atau membuat persiapan keluar serta memo periksa asing yang hendak di hantar pulang ke negara asal.

c. Bertanggungjawab menyelia dan membantu Ketua Unit VDR untuk memastikan kaunter-kaunter permohonan berjalan dengan baik.

d. Membantu Ketua Unit berkenaan dengan syarikat *outsourcing* yang mengurus dan membekal pekerja asing kepada majikan supaya tidak melanggar syarat kelulusan dengan melakukan naziran secara berkala.

4.3.7 Aspek Visa, Pas dan Permit

a. Mengawal selia Pegawai Imigresen Gred KP17 dan KP22 serta menyediakan minit-minit ulasan berkaitan kes hilang taraf penduduk tetap untuk dimajukan kepada Pegawai Imigresen Gred KP27.

b. Memastikan surat-surat arahan dari pihak polis berkaitan pembatalan/perlucutan taraf penduduk tetap.

c. Menyemak mengenai notis pemberitahuan Taraf Penduduk Tetap serta bertanggungjawab sebagai penyelia dan membantu Ketua Sektor melakukan naziran bagi Sektor Pas Lawatan Ikhtisas dan Sektor Pas Pelajar.

d. Memperakukan kelulusan lanjutan Pas Lawatan (sosial) dan Pas Khas yang diterima setiap hari dari kaunter yang telah diluluskan oleh TPPI ke dalam sistem komputer.

e. Menyemak permohonan pengembalian wang cagaran bagi permohonan lanjutan PL(S), buka fail dan membuat perakuan dan ulasan kepada TPPI untuk dimajukan kepada Bahagian Kewangan untuk proses selanjutnya.

f. Menandatangani Pas Khas dan juga dokumen sebagai ganti pasport yang telah siap diproses sebelum diserahkan kepada pemohon.

g. Menyemak permohonan pertanyaan ketulenan pengeluaran pelekat atau pas khas dari pihak polis atau agensi kerajaan lain serta semua aktiviti berhubung Kad Perjalanan *Asian Pacific Economic Co-operation* (APEC).

h. Menyelia pegawai yang bertugas menerima dan memproses permohonan *APEC Business Travel Card*.

4.3.8 Aspek Pas Penggajian

- a. Bertanggungjawab memastikan permohonan jawatan adalah dari syarikat-syarikat yang wujud serta aktif.
- b. Bertanggungjawab membantu Pengarah Bahagian dalam memastikan sektor/unit dapat menjalankan tugas-tugas dengan efisien.
- c. Membuat penyeliaan maksimum terhadap penyediaan laporan-laporan hasil siasatan dan lawatan ke syarikat-syarikat yang diragui di seluruh Malaysia.
- d. Memastikan tiada penipuan yang membabitkan warga asing yang akan menjejaskan dasar ekonomi dan sosio budaya Malaysia.

5. HUBUNGAN KERJA

Dalaman

- a. Rakan sekerja di pejabat/bahagian/unit/balai.
- b. Pegawai dan kakitangan di dalam organisasi yang sama.

Luaran

- a. Orang awam.
- b. Para profesional.
- c. Jabatan/agensi kerajaan.
- d. Syarikat swasta.

6. PERSEKITARAN KERJA

Dalam dan luar pejabat.

7. KEBOLEHAN YANG DIUTAMAKAN (PENGETAHUAN/KEMAHIRAN)

- a. Berkelulusan sekurang-kurangnya Sijil Pelajaran Malaysia (SPM).
- b. Berkebolehan berkomunikasi secara lisan dan bertulis sama ada dalam Bahasa Melayu dan Bahasa Inggeris.
- c. Berkemahiran dalam bidang komputer.
- d. Berkebolehan dalam menulis laporan dengan baik.
- e. Berkebolehan berinteraksi dengan baik dalam memberi pendapat, memberi khidmat nasihat dan menyelesaikan sesuatu masalah berbangkit.

8. SIFAT-SIFAT YANG BERSESUAIAN DENGAN JAWATAN

- a. Integriti.
- b. Disiplin Diri.
- c. Kerahsiaan.
- d. Bertanggungjawab.
- e. Adil dan saksama.
- f. Kualiti.
- g. Efisien.

9. ANCAMAN/BAHAYA

- a. Rasuah
- b. Terdedah kepada bahaya semasa menjalankan tugas seperti ancaman senjata api, ancaman nyawa, khianat dan sebagainya.

Sumber : Jabatan Imigresen Malaysia. Surat Rujukan: IM 101/HQ-C/1110/8(2) bertarikh 28 Januari 2010.

Lampiran B3-1-Keputusan Ujian Kebolehpercayaan Instrumen (Kajian Rintis)

Kepuasan Kerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.769	36

Keselamatan Pekerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	49

Konflik Peranan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.793	8

Sokongan Organisasi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	11

Beban Kerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.948	9

Kecerdasan Emosi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	33

Lampiran B3-1-Ringkasan Hubungan Langsung dan Penyederhana

Hubungan langsung

No. Hipotesis	Kesan Hipotesis	Laluan Koeffisien (Beta)	Ralat	Nilai-t	Nilai-p	Keputusan	VIF	F2	R2	Q2
H1	Keselamatan -> Kepuasan Kerja	-0.086	0.038	2.270	0.024	Disokong	1.007	0.014	0.473	0.101
H2	Konflik Peranan -> Kepuasan Kerja	-0.387	0.046	8.508	0.000	Disokong	1.354	0.210		
H3	Sokongan Organisasi -> Kepuasan Kerja	-0.335	0.042	7.931	0.000	Disokong	1.072	0.199		
H4	Beban Kerja -> Kepuasan Kerja	0.252	0.047	5.338	0.000	Disokong	1.358	0.088		

Hubungan Penyederhana

No. Hipotesis	Kesan Hipotesis	Laluan Koeffisien (Beta)	Ralat	Nilai-t	Nilai-p	Keputusan
H5	KSLMTN -> Kepuasan Kerja	0.066	0.035	1.748	0.081	Tidak Disokong
H6	KNFLK -> Kepuasan Kerja	-0.032	0.043	0.738	0.461	Tidak Disokong
H7	SKGNO -> Kepuasan Kerja	0.086	0.034	2.550	0.011	Disokong
H8	BBNK -> Kepuasan Kerja	0.063	0.040	1.573	0.116	Tidak Disokong

Lampiran B3-2- Beban Silang (Cross Loading) bagi Item-Item

Jadual 4.10

Beban Silang (Cross Loading) bagi Item-Item

Item	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	C1	C2	C3	C4	C5	D	E	F	G1	G2	G3	G4
B10	0.775	0.234	0.294	0.405	0.390	0.059	0.141	0.178	0.089	0.031	0.026	0.041	0.023	0.024	0.197	0.218	0.227	0.110	0.077	0.093	0.118
B19	0.849	0.199	0.435	0.457	0.601	0.112	0.283	0.371	0.175	0.019	0.026	0.019	0.026	0.038	0.399	0.229	0.438	0.071	0.025	0.031	0.007
B28	0.582	0.477	0.088	0.178	0.245	0.056	0.171	0.146	0.066	0.017	0.007	0.015	0.026	0.002	0.099	0.351	0.109	0.186	0.131	0.177	0.176
B11	0.123	0.607	0.158	0.166	0.171	0.071	0.134	0.215	0.038	0.081	0.045	0.064	0.076	0.030	0.136	0.228	0.092	0.152	0.089	0.109	0.149
B20	0.316	0.797	0.192	0.256	0.338	0.054	0.158	0.234	0.113	0.092	0.000	0.019	0.048	0.011	0.132	0.390	0.242	0.085	0.026	0.080	0.068
B33	0.326	0.793	0.181	0.137	0.329	0.026	0.233	0.134	0.120	0.103	0.033	0.037	0.059	0.014	0.116	0.399	0.116	0.173	0.121	0.168	0.143
B12	0.338	0.121	0.808	0.380	0.470	0.059	0.213	0.395	0.179	0.051	0.029	0.015	0.034	0.037	0.413	0.065	0.416	0.050	0.050	0.052	0.039
B21	0.384	0.211	0.861	0.313	0.515	0.108	0.278	0.399	0.205	0.043	0.057	0.005	0.033	0.022	0.392	0.212	0.377	0.145	0.034	0.045	0.133
B30	0.161	0.251	0.604	0.021	0.147	0.031	0.285	0.405	0.152	0.027	0.011	0.003	0.031	0.011	0.191	0.226	0.132	0.320	0.187	0.226	0.329
B4	0.438	0.228	0.412	0.899	0.497	0.084	0.109	0.273	0.196	0.031	0.006	0.004	0.046	0.028	0.298	0.216	0.266	0.023	0.039	0.017	0.036
B29	0.348	0.178	0.072	0.695	0.328	0.083	0.024	0.091	0.111	0.105	0.090	0.069	0.106	0.072	0.091	0.053	0.152	0.219	0.224	0.221	0.253
B14	0.441	0.258	0.517	0.471	0.815	0.117	0.213	0.398	0.181	0.057	0.064	0.066	0.070	0.052	0.388	0.226	0.325	0.092	0.007	0.039	0.073
B23	0.448	0.269	0.270	0.370	0.675	0.119	0.094	0.193	0.133	0.131	0.106	0.054	0.072	0.092	0.246	0.263	0.324	0.010	0.047	0.036	0.010
B32	0.467	0.370	0.398	0.365	0.796	0.075	0.272	0.422	0.245	0.117	0.063	0.046	0.075	0.043	0.361	0.251	0.313	0.124	0.002	0.048	0.072
B6	0.134	0.057	0.060	0.109	0.110	0.879	0.014	0.048	0.317	0.084	0.130	0.185	0.131	0.135	0.092	0.075	0.075	0.077	0.082	0.045	0.090
B24	0.028	0.049	0.098	0.051	0.111	0.762	0.061	0.021	0.246	0.107	0.096	0.177	0.151	0.129	0.040	0.042	0.011	0.010	0.023	0.052	0.014
B25	0.127	0.202	0.203	0.004	0.079	0.037	0.734	0.386	0.102	0.051	0.127	0.108	0.114	0.114	0.213	0.179	0.087	0.180	0.072	0.100	0.144
B7	0.023	0.121	0.063	0.104	0.074	0.132	0.429	0.142	0.175	0.072	0.124	0.098	0.085	0.101	0.071	0.126	0.075	0.080	0.067	0.059	0.103
B34	0.306	0.196	0.327	0.142	0.329	-	0.895	0.330	0.157	-	-	-	-	-	0.327	0.222	0.262	0.084	-	-	-

						0.017				0.057	0.066	0.079	0.068	0.091					0.024	0.002	0.008
B35	0.222	0.309	0.352	0.116	0.279	0.037	0.426	0.774	0.096	0.015	0.070	0.031	0.033	0.069	0.300	0.289	0.215	0.313	0.113	0.176	0.239
B17	0.120	0.267	0.307	0.017	0.138	0.007	0.227	0.624	0.055	0.055	0.008	0.044	0.059	0.028	0.228	0.151	0.145	0.408	0.197	0.294	0.350
B26	0.321	0.032	0.414	0.320	0.471	0.048	0.228	0.722	0.150	0.030	0.027	0.006	0.032	0.006	0.440	0.103	0.344	0.197	0.063	0.113	0.109
B18	0.206	0.103	0.219	0.203	0.258	0.291	0.095	0.154	0.835	0.059	0.079	0.081	0.058	0.067	0.154	0.089	0.130	0.031	0.023	0.010	0.002
B27	0.044	0.111	0.120	0.028	0.047	0.248	0.027	0.080	0.657	0.014	0.083	0.097	0.050	0.045	0.009	0.032	0.010	0.108	0.073	0.098	0.121
B36	0.127	0.069	0.181	0.186	0.199	0.244	0.150	0.110	0.783	0.034	0.007	0.045	0.007	0.020	0.233	0.046	0.178	0.009	0.079	0.067	0.035
B9	0.013	0.123	0.139	0.096	0.150	0.249	0.118	0.079	0.652	0.064	0.043	0.078	0.043	0.045	0.060	0.092	0.019	0.053	0.086	0.042	0.023
C1a	0.019	0.037	0.014	0.013	0.036	0.049	0.012	0.011	0.034	0.542	0.275	0.362	0.363	0.469	0.016	0.036	0.003	0.046	0.051	0.072	0.001
C2a	0.122	0.155	0.008	0.093	0.118	0.118	0.085	0.052	0.059	0.542	0.483	0.524	0.574	0.467	0.013	0.026	0.109	0.029	0.025	0.052	0.011
C6a	0.030	0.070	0.054	0.039	0.089	0.131	0.093	0.013	0.075	0.916	0.693	0.659	0.742	0.788	0.009	0.009	0.013	0.021	0.018	0.013	0.022
C7a	0.028	0.087	0.059	0.037	0.103	0.126	0.032	0.018	0.075	0.931	0.683	0.691	0.750	0.805	0.016	0.019	0.007	0.021	0.038	0.030	0.025
C8a	0.038	0.125	0.050	0.076	0.122	0.033	0.008	0.038	0.028	0.768	0.603	0.520	0.608	0.626	0.011	0.044	0.017	0.000	0.031	0.015	0.024
C9a	0.006	0.102	0.045	0.078	0.117	0.028	0.125	0.009	0.038	0.762	0.518	0.369	0.491	0.526	0.037	0.031	0.001	0.055	0.090	0.083	0.068
C10b	0.015	0.016	0.112	0.064	0.113	0.094	0.133	0.048	0.039	0.601	0.812	0.612	0.649	0.612	0.008	0.057	0.018	0.037	0.045	0.009	0.047
C11b	0.051	0.031	0.048	0.088	0.112	0.092	0.155	0.013	0.020	0.755	0.888	0.749	0.795	0.791	0.074	0.089	0.009	0.029	0.027	0.034	0.040
C14b	0.010	0.011	0.096	0.022	0.020	0.194	0.007	0.025	0.243	0.174	0.403	0.401	0.328	0.379	0.067	0.023	0.071	0.003	0.032	0.063	0.034
C16b	0.041	0.011	0.000	0.051	0.055	0.089	0.031	0.068	0.091	0.281	0.556	0.446	0.399	0.397	0.050	0.023	0.055	0.054	0.004	0.021	0.006
C18b	0.018	0.086	0.039	0.104	0.152	0.056	0.061	0.021	0.002	0.571	0.751	0.514	0.642	0.569	0.005	0.019	0.002	0.089	0.047	0.080	0.043
C19b	0.057	0.020	0.058	0.027	0.034	0.132	0.100	0.023	0.000	0.622	0.828	0.813	0.783	0.710	0.081	0.042	0.008	0.022	0.007	0.005	0.018
C20c	0.011	0.046	0.027	0.006	0.056	0.009	0.051	0.011	0.035	0.386	0.412	0.489	0.425	0.413	0.027	0.009	0.029	0.026	0.015	0.017	0.035
C21c	0.047	0.045	0.007	0.008	0.065	0.200	0.098	0.003	0.047	0.649	0.722	0.850	0.781	0.769	0.050	0.054	0.029	0.014	0.016	0.017	0.006
C22c	0.011	0.071	-	-	0.047	0.231	-	-	0.064	0.433	0.615	0.749	0.645	0.471	-	-	0.019	0.020	0.062	0.063	0.035

			0.043	0.019			0.108	0.001							0.044	0.012					
C23c	0.020	0.012	0.039	0.008	0.041	0.155	0.095	0.039	0.074	0.351	0.504	0.662	0.548	0.465	0.015	0.060	0.017	0.012	0.032	0.019	0.011
C24c	0.042	0.001	0.008	0.026	0.038	0.249	0.176	0.024	0.067	0.660	0.746	0.870	0.803	0.786	0.063	0.075	0.002	0.037	0.025	0.061	0.050
C25c	0.036	0.069	0.047	0.061	0.088	0.188	0.048	0.058	0.124	0.563	0.783	0.902	0.837	0.695	0.001	0.055	0.026	0.014	0.016	0.023	0.014
C26c	0.072	0.012	0.055	0.003	0.020	0.129	0.092	0.003	0.093	0.533	0.723	0.842	0.765	0.614	0.079	0.062	0.002	0.028	0.036	0.048	0.045
C27c	0.040	0.064	0.018	0.025	0.098	0.168	0.087	0.013	0.091	0.710	0.747	0.878	0.839	0.843	0.060	0.060	0.045	0.012	0.010	0.041	0.041
C28c	0.008	0.104	0.033	0.059	0.087	0.231	0.096	0.020	0.106	0.651	0.697	0.880	0.807	0.796	0.024	0.034	0.014	0.047	0.038	0.069	0.052
C29c	0.048	0.067	0.019	0.047	0.092	0.173	0.068	0.019	0.059	0.679	0.821	0.907	0.888	0.816	0.030	0.057	0.025	0.020	0.009	0.013	0.023
C30d	0.070	0.075	0.058	0.103	0.120	0.193	0.121	0.028	0.079	0.730	0.787	0.857	0.913	0.832	0.021	0.057	0.046	0.022	0.012	0.049	0.021
C31d	0.092	0.103	0.035	0.101	0.105	0.159	0.064	0.020	0.055	0.679	0.799	0.805	0.900	0.757	0.001	0.044	0.037	0.005	0.030	0.034	0.019
C33d	0.019	0.086	0.008	0.065	0.086	0.156	0.079	0.003	0.043	0.709	0.772	0.856	0.903	0.773	0.075	0.046	0.055	0.016	0.017	0.003	0.016
C34d	0.003	0.095	0.051	0.062	0.099	0.164	0.085	0.027	0.074	0.647	0.806	0.837	0.896	0.701	0.034	0.063	0.001	0.004	0.007	0.022	0.020
C35d	0.033	0.009	0.002	0.074	0.038	0.156	0.133	0.021	0.044	0.753	0.802	0.859	0.919	0.827	0.039	0.104	0.016	0.012	0.008	0.026	0.005
C36d	0.028	0.129	0.013	0.014	0.061	0.118	0.101	0.006	0.049	0.739	0.729	0.777	0.857	0.747	0.093	0.014	0.018	0.046	0.060	0.023	0.026
C37d	0.023	0.028	0.017	0.077	0.053	0.076	0.062	0.041	0.028	0.649	0.650	0.713	0.807	0.730	0.037	0.058	0.016	0.053	0.053	0.055	0.053
C38d	0.001	0.078	0.079	0.090	0.085	0.144	0.097	0.051	0.011	0.729	0.750	0.784	0.893	0.820	0.013	0.033	0.018	0.010	0.003	0.009	0.009
C39d	0.007	0.032	0.095	0.079	0.100	0.169	0.099	0.047	0.021	0.723	0.782	0.848	0.893	0.833	0.003	0.063	0.017	0.019	0.009	0.025	0.031
C40e	0.027	0.039	0.038	0.062	0.083	0.155	0.138	0.044	0.037	0.806	0.791	0.836	0.885	0.929	0.065	0.096	0.015	0.017	0.037	0.013	0.006
C41e	0.060	0.034	0.053	0.005	0.005	0.150	0.133	0.050	0.089	0.577	0.637	0.681	0.700	0.795	0.053	0.178	0.079	0.004	0.015	0.039	0.003
C42e	0.010	0.017	0.019	0.014	0.047	0.115	0.134	0.036	0.096	0.665	0.727	0.702	0.743	0.891	0.006	0.125	0.036	0.026	0.012	0.027	0.030
C43e	0.071	0.085	0.049	0.000	0.005	0.140	0.192	0.065	0.040	0.676	0.702	0.716	0.737	0.867	0.076	0.125	0.092	0.010	0.025	0.008	0.025
C44e	0.029	0.047	0.059	0.049	0.090	0.163	0.114	0.003	0.125	0.742	0.765	0.784	0.798	0.923	0.018	0.058	0.003	0.004	0.015	0.024	0.013

C45e	0.048	0.069	0.019	0.090	0.061	0.079	0.065	0.024	0.015	0.624	0.553	0.499	0.589	0.636	0.029	0.035	0.002	0.063	0.061	0.043	0.060
C46e	0.033	0.016	0.027	0.048	0.069	0.198	0.153	0.043	0.025	0.764	0.755	0.828	0.850	0.934	0.062	0.094	0.001	0.006	0.018	0.020	0.009
C47e	0.024	0.020	0.001	0.028	0.077	0.132	0.104	0.008	0.032	0.755	0.760	0.820	0.823	0.880	0.059	0.046	0.018	0.035	0.037	0.013	0.019
C48e	0.049	0.061	0.086	0.073	0.088	0.117	0.015	0.011	0.039	0.654	0.590	0.571	0.608	0.761	0.009	0.001	0.072	0.088	0.090	0.068	0.103
C49e	0.025	0.099	0.080	0.114	0.138	0.062	0.053	0.042	0.018	0.703	0.573	0.540	0.591	0.736	0.010	0.025	0.060	0.085	0.113	0.088	0.100
D2	0.343	0.186	0.418	0.236	0.414	0.074	0.317	0.502	0.166	0.066	0.062	0.054	0.042	0.076	0.839	0.105	0.386	0.356	0.158	0.219	0.242
D3	0.046	0.053	0.152	0.012	0.145	0.026	0.165	0.228	0.045	0.037	0.042	0.058	0.060	0.059	0.491	0.043	0.102	0.077	0.012	0.042	0.005
D5	0.196	0.076	0.231	0.190	0.246	0.115	0.188	0.247	0.145	0.051	0.088	0.050	0.046	0.058	0.696	0.043	0.385	0.003	0.082	0.051	0.053
D6	0.271	0.047	0.367	0.183	0.321	0.008	0.233	0.371	0.151	0.023	0.009	0.011	0.003	0.003	0.792	0.028	0.323	0.348	0.183	0.242	0.244
D8	0.270	0.195	0.366	0.251	0.372	0.076	0.261	0.299	0.121	0.056	0.015	0.021	0.008	0.007	0.742	0.122	0.428	0.039	0.101	0.053	0.005
E1	0.240	0.424	0.168	0.140	0.220	0.016	0.139	0.150	0.069	0.037	0.001	0.070	0.044	0.057	0.001	0.821	0.099	0.155	0.059	0.077	0.170
E10	0.219	0.358	0.123	0.125	0.250	0.008	0.250	0.230	0.039	0.005	0.050	0.062	0.064	0.098	0.031	0.793	0.102	0.150	0.121	0.123	0.146
E11	0.219	0.319	0.165	0.131	0.267	0.027	0.219	0.225	0.061	0.044	0.013	0.029	0.032	0.037	0.084	0.809	0.127	0.268	0.188	0.239	0.245
E2	0.305	0.410	0.247	0.180	0.301	0.036	0.228	0.230	0.102	0.014	0.019	0.042	0.035	0.076	0.100	0.880	0.160	0.093	0.047	0.033	0.119
E3	0.286	0.440	0.200	0.154	0.262	0.013	0.175	0.164	0.056	0.025	0.039	0.066	0.036	0.063	0.060	0.884	0.163	0.062	0.024	0.039	0.096
E4	0.247	0.389	0.188	0.193	0.252	0.049	0.247	0.248	0.111	0.023	0.024	0.034	0.027	0.058	0.172	0.809	0.179	0.121	0.072	0.090	0.120
E5	0.271	0.357	0.034	0.149	0.241	0.028	0.103	0.108	0.047	0.007	0.066	0.061	0.040	0.050	0.011	0.726	0.108	0.138	0.132	0.160	0.139
E8	0.267	0.270	0.094	0.069	0.172	0.091	0.225	0.254	0.086	0.019	0.073	0.002	0.047	0.063	0.063	0.706	0.145	0.218	0.170	0.215	0.184
E9	0.354	0.432	0.218	0.191	0.320	0.030	0.207	0.214	0.071	0.001	0.077	0.071	0.088	0.096	0.104	0.826	0.216	0.111	0.090	0.099	0.116
F1	0.184	0.101	0.240	0.230	0.246	0.032	0.091	0.165	0.095	0.063	0.011	0.003	0.004	0.024	0.315	0.021	0.656	0.065	0.093	0.087	0.047
F2	0.259	0.154	0.159	0.174	0.205	0.043	0.043	0.095	0.075	0.019	0.006	0.013	0.004	0.008	0.196	0.039	0.678	0.134	0.091	0.070	0.108
F3	0.391	0.132	0.304	0.229	0.338	0.123	0.143	0.223	0.175	0.099	0.076	0.100	0.089	0.096	0.329	0.106	0.771	0.028	0.116	0.055	0.027

F4	0.305	0.141	0.370	0.266	0.287	0.049	0.166	0.297	0.072	0.054	0.067	0.057	0.065	0.025	0.394	0.060	0.799	0.019	0.126	0.056	0.047
F5	0.319	0.198	0.316	0.182	0.289	0.036	0.256	0.279	0.095	0.011	0.018	0.003	0.019	0.013	0.376	0.183	0.814	0.010	0.065	0.009	0.023
F6	0.284	0.138	0.356	0.183	0.363	0.117	0.186	0.237	0.142	0.005	0.019	0.026	0.004	0.042	0.368	0.224	0.771	0.007	0.015	0.025	0.034
F7	0.282	0.155	0.331	0.145	0.332	0.019	0.190	0.299	0.120	0.014	0.032	0.000	0.006	0.041	0.403	0.169	0.857	0.026	0.113	0.081	0.003
F8	0.314	0.245	0.372	0.234	0.399	0.002	0.193	0.282	0.090	0.025	0.025	0.001	0.014	0.039	0.406	0.214	0.788	0.086	0.017	0.016	0.087
F9	0.258	0.175	0.407	0.217	0.342	0.020	0.253	0.439	0.083	0.009	0.026	0.050	0.013	0.058	0.415	0.164	0.715	0.172	0.003	0.065	0.119
G10	0.012	0.137	0.192	0.043	0.110	0.004	0.119	0.285	0.022	0.024	0.014	0.037	0.000	0.019	0.208	0.062	0.078	0.751	0.527	0.674	0.617
G12	0.032	0.120	0.038	0.049	0.009	0.045	0.021	0.192	0.042	0.002	0.001	0.037	0.017	0.024	0.112	0.101	0.083	0.735	0.660	0.699	0.688
G14	0.110	0.075	0.219	0.070	0.105	0.024	0.108	0.322	0.042	0.049	0.041	0.027	0.015	0.011	0.209	0.118	0.005	0.807	0.593	0.628	0.705
G21	0.037	0.192	0.159	0.058	0.005	0.065	0.178	0.323	0.050	0.002	0.106	0.066	0.043	0.042	0.162	0.159	0.019	0.649	0.495	0.575	0.513
G23	0.011	0.042	0.052	0.059	0.022	0.108	0.058	0.204	0.014	0.050	0.043	0.009	0.033	0.047	0.229	0.096	0.017	0.792	0.680	0.710	0.690
G28	0.074	0.173	0.228	0.010	0.168	0.080	0.167	0.320	0.147	0.065	0.079	0.076	0.076	0.081	0.293	0.067	0.059	0.547	0.382	0.456	0.460
G2	0.009	0.170	0.111	0.106	0.029	0.074	0.136	0.299	0.018	0.048	0.017	0.028	0.010	0.007	0.166	0.162	0.013	0.664	0.452	0.547	0.576
G31	0.056	0.071	0.168	0.075	0.118	0.055	0.100	0.338	0.018	0.075	0.050	0.011	0.045	0.065	0.100	0.152	0.026	0.760	0.573	0.638	0.680
G3	0.093	0.231	0.119	0.060	0.088	0.053	0.154	0.326	0.024	0.069	0.002	0.009	0.029	0.001	0.210	0.221	0.020	0.688	0.489	0.533	0.548
G9	0.010	0.037	0.075	0.152	0.009	0.011	0.061	0.164	0.023	0.040	0.058	0.052	0.034	0.003	0.099	0.024	0.060	0.637	0.751	0.671	0.670
G15	0.102	0.110	0.013	0.121	0.004	0.016	0.032	0.105	0.029	0.046	0.078	0.088	0.049	0.025	0.081	0.136	0.069	0.426	0.633	0.456	0.465
G18	0.106	0.073	0.053	0.111	0.038	0.009	0.007	0.001	0.052	0.040	0.029	0.021	0.043	0.066	0.028	0.051	0.067	0.478	0.754	0.563	0.573
G19	0.060	0.028	0.038	0.075	0.051	0.050	0.020	0.099	0.056	0.066	0.075	0.008	0.040	0.070	0.056	0.067	0.101	0.587	0.753	0.667	0.562
G22	0.035	0.129	0.028	0.078	0.008	0.128	0.097	0.154	0.062	0.100	0.118	0.067	0.101	0.089	0.099	0.155	0.088	0.626	0.688	0.614	0.574
G25	0.076	0.084	0.042	0.021	0.018	0.020	0.002	0.137	0.005	0.032	0.048	0.058	0.044	0.012	0.047	0.082	0.019	0.602	0.789	0.650	0.656
G32	0.019	0.133	0.013	0.123	0.001	0.015	0.033	0.102	0.085	0.053	0.041	0.032	0.018	0.014	0.015	0.098	0.041	0.458	0.659	0.515	0.571

G6	0.038	0.122	0.074	0.088	0.052	0.002	0.062	0.239	0.001	0.020	0.020	0.068	0.044	0.049	0.137	0.077	0.022	0.661	0.590	0.770	0.645
G7	0.117	0.050	0.005	0.146	0.033	0.009	0.046	0.074	0.002	0.055	0.048	0.086	0.070	0.060	0.011	0.033	0.065	0.504	0.531	0.687	0.535
G8	0.105	0.065	0.027	0.086	0.010	0.020	0.059	0.123	0.002	0.012	0.080	0.094	0.055	0.054	0.075	0.005	0.075	0.585	0.666	0.737	0.580
G17	0.041	0.101	0.122	0.079	0.009	0.008	0.098	0.247	0.021	0.048	0.062	0.008	0.037	0.079	0.156	0.066	0.036	0.701	0.573	0.700	0.649
G20	0.116	0.134	0.044	0.045	0.030	0.009	0.068	0.176	0.056	0.007	0.082	0.023	0.020	0.039	0.149	0.135	0.047	0.645	0.605	0.710	0.553
G27	0.166	0.211	0.005	0.049	0.070	0.037	0.073	0.166	0.024	0.043	0.101	0.058	0.072	0.069	0.006	0.297	0.039	0.526	0.554	0.645	0.523
G13	0.024	0.150	0.136	0.099	0.001	0.108	0.022	0.188	0.018	0.046	0.049	0.077	0.085	0.081	0.032	0.186	0.025	0.572	0.499	0.482	0.666
G16	0.012	0.061	0.116	0.164	0.002	0.084	0.074	0.201	0.029	0.002	0.034	0.076	0.033	0.021	0.150	0.100	0.010	0.744	0.736	0.705	0.837
G1	0.041	0.221	0.161	0.035	0.127	0.034	0.075	0.253	0.057	0.006	0.018	0.052	0.002	0.014	0.179	0.145	0.030	0.571	0.468	0.566	0.651
G24	0.045	0.043	0.187	0.160	0.009	0.070	0.061	0.313	0.019	0.057	0.067	0.010	0.030	0.034	0.071	0.097	0.011	0.720	0.605	0.642	0.745
G26	0.006	0.112	0.063	0.054	0.129	0.013	0.004	0.116	0.002	0.044	0.049	0.050	0.043	0.030	0.070	0.148	0.078	0.477	0.576	0.548	0.691
G30	0.016	0.127	0.151	0.098	0.061	0.018	0.056	0.207	0.033	0.008	0.008	0.047	0.032	0.021	0.152	0.133	0.001	0.666	0.655	0.651	0.794

Universiti Utara Malaysia

Lampiran B3-3- Analisis Kesahan Diskriminan

Jadual 4.13

Analisis Kesahan Diskriminan

Item	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	C1	C2	C3	C4	C5	D	E	F	G1	G2	G3	G4
B1	0.744																				
B2	0.363	0.737																			
B3	0.403	0.240	0.766																		
B4	0.492	0.254	0.345	0.803																	
B5	0.588	0.392	0.528	0.527	0.764																
B6	0.107	0.065	0.092	0.102	0.133	0.823															
B7	0.276	0.240	0.327	0.093	0.262	-0.041	0.713														
B8	0.334	0.258	0.511	0.248	0.455	0.044	0.417	0.710													
B9	0.159	0.129	0.234	0.200	0.248	0.346	0.140	0.152	0.736												
C1	0.004	0.125	0.053	0.131	0.129	0.113	-0.072	0.028	0.048	0.797											
C2	0.001	0.031	0.045	0.114	0.097	0.139	-0.122	-0.020	0.070	0.727	0.862										
C3	-0.001	0.050	0.005	0.205	0.072	0.220	-0.118	0.004	0.100	0.707	0.847	0.887									
C4	0.015	0.080	0.042	0.160	0.094	0.169	-0.111	0.021	0.053	0.760	0.830	0.813	0.920								
C5	0.011	0.023	0.024	0.156	0.077	0.160	-0.129	-0.023	0.052	0.739	0.822	0.841	0.841	0.880							
D	0.344	0.170	0.451	0.267	0.441	0.084	0.333	0.476	0.183	-0.016	-0.041	-0.049	-0.030	-0.048	0.722						
E	0.334	0.471	0.206	0.187	0.318	0.030	0.249	0.252	0.090	0.018	-0.048	-0.061	-0.057	-0.084	0.092	0.808					
F	0.382	0.213	0.428	0.271	0.416	0.058	0.232	0.351	0.139	0.030	0.013	0.018	0.016	-0.010	0.476	0.183	0.764				
G1	0.061	0.181	0.207	-0.017	0.099	-0.058	0.153	0.416	0.022	-0.010	-0.034	0.018	-0.004	-0.017	0.261	0.175	0.019	0.765			
G2	0.001	0.104	0.061	-0.038	-0.012	-0.043	0.029	0.165	-0.018	-0.027	-0.002	0.024	-0.009	-0.040	0.063	0.119	-0.086	0.714	0.828		
G3	0.042	0.161	0.079	0.025	0.029	-0.003	0.056	0.260	0.024	-0.003	-0.022	0.043	0.010	-0.006	0.133	0.141	-0.035	0.709	0.808	0.857	
G4	0.011	0.156	0.200	-0.005	0.066	-0.068	0.079	0.312	0.048	-0.018	-0.002	0.035	0.001	-0.021	0.155	0.179	0.020	0.734	0.812	0.822	0.860